Ontario

Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ACCESSIBILITÉ POUR L'ONTARIO

Un guide visant la planification annuelle de l'accessibilité

en vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*

Juin 2004

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2004

Cette publication est disponible en médias substituts

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

Ce guide n'est fourni qu'à titre indicatif et n'offre pas de conseils juridiques.

Le texte juridique officiel de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario est disponible à : www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/act2001.htm

Si vous avez des questions sur l'application des exigences juridiques de la LPHO à vos propres circonstances, veuillez consulter votre conseillère ou conseiller juridique.

Le présent guide ne se veut pas un document « uniformisé ».

C'est un guide vivant. Par conséquent, nous souhaitons obtenir vos commentaires et idées pour pouvoir l'améliorer. Veuillez adresser vos suggestions à la :

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration
3e étage, 400, avenue University
Toronto (Ontario) M7A 2R9
Tél. : (voix) 416 326-0207; numéro sans frais : 1 888 520-5828
ATS/ATM : 416 326-0148; numéro sans frais : 1 888 335-6611
Télécopieur : 416 327-4080
Courriel : ODA@mci.gov.on.ca

Cette publication est disponible en médias substituts.

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

Table des matières

INTRODUCTION **1**

Personnes ayant un handicap de l'Ontario **1**

La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* **1**

Planification annuelle de l'accessibilité **2**

But du plan d'accessibilité annuel 2

Organisations ayant des obligations en matière de planification de l'accessibilité 2

Remarque : * L'article 28 de la LPHO modifie la *Loi sur l'Assemblée législative*, exigeant que celle-ci prépare un plan d'accessibilité annuel et le mette à la disposition du public.Exigences de contenu des plans d'accessibilité annuels 2

Exigences de contenu des plans d'accessibilité annuels 3

Exigences de consultation pour les plans d'accessibilité annuels 3

Plans d'accessibilité conjoints 4

Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario **5**

Conseil consultatif de l'accessibilité ministériel pour l'Ontario **6**

HANDICAP ET OBSTACLES **7**

Définition de handicap **7**

Obstacles **7**

Qu'est-ce qu'un obstacle? 7

L'effet des obstacles 8

Ressources supplémentaires **9**

AVANTAGES DE LA PLANIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ **10**

Introduction **10**

Votre organisation profitera d'une plus grande réserve d'employés qualifiés **11**

Votre organisation pénétrera de nouveaux marchés **11**

Les services, les politiques, les procédures et les pratiques répondront aux besoins d'un plus grand nombre de personnes **12**

Un plus grand nombre de personnes auront accès aux bâtiments et aux installations de votre organisation **13**

Un plus grand nombre de personnes auront accès aux ressources d'information de votre organisation **14**

Le personnel répondra mieux aux besoins des employés, des visiteurs et des clients **15**

Votre organisation répondra mieux aux besoins des personnes âgées **16**

Votre organisation répondra mieux aux besoins de *toutes* les personnes 16

GUIDE DE PLANIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ EN HUIT ÉTAPES 17

Vue d'ensemble de la planification de l'accessibilité 17

1. Mettre sur pied un groupe de travail sur l'accessibilité 17
Nommer une personne responsable de la coordination 17
Compétences de la personne responsable de la coordination 17
Nommer les membres du groupe de travail sur l'accessibilité 18

2. Affirmer ou réaffirmer leur engagement en matière de planification de l'accessibilité 19

3. Passer en revue les activités et les réalisations récentes ayant permis de déterminer, d'éliminer et de prévenir les obstacles au sein de l'organisation 19
Celles de votre organisation (2004-2005) 19

4. Établir la liste des obstacles ciblés au cours de l'année à venir 20
Où chercher les obstacles 20
Détermination des obstacles 20
1. Établir la liste des obstacles précédemment constatés 21
2. Établir, par la tenue d'une séance de remue-méninges, une liste des obstacles connus et possibles 21
3. Demander la participation des membres du personnel 21
4. Consulter plusieurs intervenants au sein de la collectivité 22
5. Évaluer le niveau d'accessibilité à l'aide de guides et de listes de contrôle 23
6. Embaucher des professionnels de l'évaluation de l'accessibilité 24
Contrats de service 24

5. Établir des priorités et élaborer des stratégies visant à éliminer et à prévenir les obstacles 24
Aperçu du processus de détermination des obstacles 24
5.1 Choisir les obstacles ciblés au cours de l'année à venir 25
Choisir des obstacles 25
Classer les obstacles par ordre de priorité 25
5.2 Décider des moyens d'éliminer ou de prévenir les obstacles 26
5.3 Établir des critères d'évaluation du rendement 27
5.4 Nommer un responsable de l'élimination ou de la prévention des obstacles 28
5.5 Établir un calendrier des activités 28
5.6 Répartir les ressources disponibles 28

6. Décider de comment et de quand s'effectuera la vérification des progrès accomplis 28
Méthodes non traditionnelles 28
Méthodes traditionnelles 28

7. Rédiger, approuver, avaliser, présenter, publier et distribuer le plan d'accessibilité 30

8. Mettre à jour le plan et vérifier sa mise en œuvre 30

MODÈLE DE PLAN D'ACCESSIBILITÉ **31**

Introduction au modèle de plan **31**

But **31**

Objectifs **32**

Description de l'organisme **33**

Le Groupe de travail sur l'accessibilité **33**

Engagement envers la planification de l'accessibilité **34**

Initiatives récentes concernant l'élimination d'obstacles **34**

Obligatoire 34

Optionnel 34

Année 2 et après 35

Obligatoire 35

Méthodes de l'identification des obstacles **36**

Liste des obstacles **37**

Obstacles qui seront traités l'année prochaine **38**

Processus d'examen **39**

Communication **39**

Résumé **40**

EXEMPLE DE PLAN ANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

..... **41**

RÉSUMÉ **1**

But **2**

Objectifs **2**

Description du Conseil scolaire de district d'Owl Lake **2**

Le Groupe de travail sur l'accessibilité **3**

Création du Groupe de travail sur l'accessibilité 3

Coordonnatrice 3

Membres du Groupe de travail 3

Engagement du CSDOL envers la planification de l'accessibilité **4**

Réalisations pour 2003-2004 ..... **4**

Vérification informelle de l'emplacement de l'école secondaire d'Owl Lake 4

Réponse à une plainte concernant le site Web du Conseil 5

Méthodologies d'identification des obstacles **6**

Obstacles déterminés **7**

Obstacle de l'ensemble du système 7

Obstacles de l'école secondaire d'Owl Lake 9

Obstacles qui seront traités en 2003-2004 ..... **10**

Temps du personnel 11

Processus d'examen et de surveillance **13**

Communication du plan **13**

ANNEXE A : À PROPOS DE LA DÉFICIENCE **1**

Le continuum de l'incapacité **1**

Types de déficiences et limitations fonctionnelles **2**

1. Déficience physique 2
2. Audition 3
3. Parole 3
4. Vue 4
5. Surdi-cécité 4
6. Odorat 4
7. Goût 4
8. Toucher 5
9. Déficience intellectuelle 5
10. Santé mentale 5
11. Apprentissage 6
12. Autres 6

ANNEXE B : OÙ CHERCHER DES OBSTACLES **7**

Le milieu bâti **7**

Éléments matériels **7**

Information **7**

Politiques et méthodes **8**

Technologie **8**

Installations récréatives **8**

Communication **9**

Outils **9**

Prestation de services **9**

Transport **9**

Introduction

Personnes ayant un handicap de l'Ontario

Les personnes ayant un handicap représentent une partie importante et grandissante de la population. Selon Statistique Canada, près de 1,5 million d'Ontariennes et Ontariens qui ont un handicap, ce qui correspond à environ 13,5 p. 100 de la population. On estime qu'en 2020, 20 p. 100 de la population sera en situation de handicap. Améliorer la capacité des personnes ayant un handicap d'avoir accès à des chances égales de vivre de manière autonome et de contribuer à la collectivité aura des effets positifs sur la prospérité future de l'Ontario[1].

La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*

La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) a reçu la sanction royale le 14 décembre 2001. La *Loi* a pour objet d'améliorer l'accès et les possibilités offertes aux personnes ayant un handicap et de prévoir leur participation à la détermination, à l'élimination et à la prévention des obstacles afin d'assurer leur pleine participation à la vie de la province.

Elle oblige le gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les organisations de transport en commun, les conseils scolaires, les hôpitaux, les collèges et les universités à repérer, prévenir et éliminer les obstacles pour les personnes ayant un handicap.

La *Loi* affirme les obligations légales existantes du gouvernement de l'Ontario en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario* qui conserve sa primauté sur la LPHO.

Le 7 février 2002, plusieurs sections clés de la *Loi* ont été proclamées, y compris celle prévoyant la création du Conseil consultatif de l'accessibilité pour l'Ontario et de la Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario. La majorité des obligations découlant de la LPHO ont été proclamées le 30 septembre 2002 et le 31 décembre 2002.

La LPHO est fondée sur une prémisse clé, selon laquelle l'amélioration de l'accessibilité constitue une responsabilité partagée. Alors que le gouvernement provincial donnera l'exemple, il met au défi les gouvernements municipaux et les principaux établissements du secteur parapublic de prendre un engagement correspondant au sien et de favoriser le changement en adoptant leurs propres mesures afin de répondre aux besoins particuliers d'accessibilité de leurs propres politiques, programmes et services.

La Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration a créé son propre portail à l'adresse : www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/act2001.htm. Ce portail contient des mises à jour de l'actualité, de l'information concernant la LPHO, des lignes directrices de la planification, des questions liées à l'accessibilité et d'autres ressources.

---

[1] Ontario, ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, selon *l'Enquête sur la participation et les limitations d'activité - 2001* (ESLA 2001), Statistique Canada et projections démographiques du ministère des Finances de l'Ontario.

La Foire aux questions et l'information concernant les responsabilités bien précises des diverses organisations se trouvent à l'adresse suivante :

www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/faq.htm.

La LPHO exige que les ministères de l'Ontario et les organisations du secteur parapublic préparent des plans d'accessibilité annuels. La Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario constitue une ressource destinée aux organisations qui ont des obligations en matière de planification de l'accessibilité.

Le présent document a été préparé par la Direction générale à titre de guide général pour les organisations qui sont chargées de préparer des plans d'accessibilité annuels. Ce guide formera la base de guides plus personnalisés qui traiteront des activités précises et des processus de planification financière des diverses organisations ayant des obligations en matière de planification de l'accessibilité.

Planification annuelle de l'accessibilité

But du plan d'accessibilité annuel
La LPHO exige que les ministères de l'Ontario et les principales organisations du secteur parapublic préparent des plans d'accessibilité annuels. Ces obligations de planification de l'accessibilité ont pour but d'améliorer les possibilités offertes à toute la population, y compris les personnes ayant un handicap. Le gouvernement ontarien s'est engagé à travailler avec tous les secteurs de la société afin de faire, de la province, un endroit où aucun nouvel obstacle n'est créé et où ceux qui existaient auparavant sont éliminés.

Le but du plan consiste à décrire les mesures prises par l'organisation au cours de l'année précédente et celles que prendra l'organisation au cours de la prochaine année afin de déterminer, d'éliminer et de prévenir les obstacles auxquels font face les personnes ayant un handicap.

Organisations ayant des obligations en matière de planification de l'accessibilité
La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* exige que les organisations ci-dessous préparent des plans d'accessibilité annuels :

- ministères de l'Ontario; (Article 10)
- municipalités; (Article 11)
- organisations de transport en commun; (Article 14)
- hôpitaux; (Article 15)
- conseils scolaires, collèges et universités; (Article 15)
- le président de l'Assemblée législative*. (Article 28)

Remarque : * L'article 28 de la LPHO modifie la *Loi sur l'Assemblée législative*, exigeant que celle-ci prépare un plan d'accessibilité annuel et le mette à la disposition du public.

Exigences de contenu des plans d'accessibilité annuels
La LPHO prescrit cinq exigences de contenu pour tous les plans d'accessibilité annuels :

1 établir les mesures que l'organisation a prises pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant un handicap;

2 décrire les mesures qui existent pour faire en sorte que l'organisation évalue chacune de ses propositions de loi, de règlement administratif, de règlement interne, de politique, de programme, de pratique et de services en fonction de son effet sur l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap;

3 dresser une liste de politiques, de programmes, de pratiques et de services que l'organisation examinera au cours de l'année qui vient afin d'y repérer les obstacles pour les personnes ayant un handicap;

4 décrire les mesures que l'organisation envisage de prendre au cours de l'année qui vient pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant un handicap;

5 mettre le plan d'accessibilité à la disposition du public.

Les organisations ont des obligations additionnelles en vertu de la LPHO et devraient consulter les articles pertinents pour obtenir une description complète de leurs obligations.

Exigences de consultation pour les plans d'accessibilité annuels
La LPHO précise que les organisations ayant des obligations en matière de planification d'accessibilité annuels devront tenir des consultations avec les personnes ayant un handicap ou avec la Direction générale d'accessibilité de l'Ontario en vue de préparer leurs plans. Les exigences de la LPHO en matière de consultation sont les suivantes :

Organisation de planification	**Exigence de consultation**
Ministères de l'Ontario (art. 10)	Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario
Municipalités	Comité consultatif municipal de l'accessibilité
Organisations de transport en commun	Personnes ayant un handicap
Organisations prévues (hôpitaux, conseils scolaires, collèges et universités)	Personnes ayant un handicap

Vous trouverez plus d'information sur les moyens par lesquels les organisations peuvent consulter les personnes ayant un handicap à la page 24 du présent document. Ces organisations sont invitées à communiquer avec la Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario pour obtenir plus de renseignements à ce sujet.

Plans d'accessibilité conjoints
La LPHO (article 17) autorise les municipalités, conseils scolaires, collèges, universités, hôpitaux et fournisseurs de services de transport en commun à préparer des plans d'accessibilité conjoints et à créer des comités consultatifs de l'accessibilité conjoints s'ils le désirent.

La disposition de la LPHO sur la planification conjointe encourage la collaboration entre les régions et les organisations voisines pour réduire le recoupement dans les cas d'activités complémentaires ou semblables. Ce genre de collaboration est conforme aux autres initiatives de partenariat présentement en cours dans nos collectivités.

Un plan conjoint doit respecter les exigences de la LPHO qui s'appliqueraient à la préparation d'un plan individuel d'une organisation.

Au cours de la première année de mise en œuvre des obligations de la LPHO, un grand nombre d'organisations de transport en commun ont préparé des plans d'accessibilité avec leur municipalité lorsque celle-ci assure la prestation des services de transport public. Les organismes de transport spécialisé de certaines collectivités offrent des services de transfert non urgent aux hôpitaux et aux établissements médicaux. Dans ces circonstances, on pourrait envisager une planification conjointe entre les paliers supérieur et inférieur du gouvernement municipal, les fournisseurs de services de transport et les hôpitaux de la région.

Ailleurs, des organismes ont pris des arrangements moins officiels et l'esprit de collaboration a prévalu, notamment entre le West Parry Sound Health Centre et le Parry Sound Regional Disability Advisory Council qui ont préparé leur premier plan d'accessibilité.

Ressources :
Pour obtenir un complément d'information sur la création de plans et de comités conjoints, veuillez consulter les publications suivantes sur le site Web *Accessibilité Ontario* à l'adresse : www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/planning-municipalities.htm

- Guide de planification de l'accessibilité des municipalités
- Guide de « marche à suivre » pour créer un comité consultatif municipal de l'accessibilité (CCA)

Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario

La Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario a été créée le 7 février 2002, lors de la proclamation de l'article 20 de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). Conformément à son mandat législatif, la Direction générale de l'accessibilité de l'Ontario (la Direction générale) fournit des connaissances spécialisées, des recherches et un soutien axés sur l'élaboration de politiques, de programmes et de ressources qui facilitent la mise en œuvre de la LPHO. La Direction générale planifie et dirige des activités à l'appui de la mise en œuvre de la LPHO. Pour ce faire :

- elle travaille avec les ministères visés par la *Loi* et le Secrétariat du Conseil de gestion à l'élaboration de directives concernant les politiques et les plans d'accessibilité;
- elle collabore avec les organismes du secteur public (p. ex. municipalités, hôpitaux, conseils scolaires, collèges, universités et organisations de transport en commun) à la conception de leurs plans et de leurs politiques d'accessibilité;
- elle demande aux organismes ayant des obligations en matière de planification de l'accessibilité de préparer des plans d'accessibilité et révise ces plans;
- elle élabore des politiques, des ressources et des outils en vue de soutenir les organisations ayant des obligations en vertu de la *Loi*;
- elle élabore des initiatives d'éducation publique et de sensibilisation, rédige des ressources éducatives et des normes, et promeut les meilleures pratiques et le partage de renseignements dans le but de sensibiliser le public et de lui faire comprendre l'importance de l'accessibilité et de l'inclusion;
- elle présente au ministre des recommandations concernant les projets de règlement, après avoir étudié les commentaires reçus du public; et
- elle appuie les organisations publiques et privées en élaborant des programmes de partenariats. Par exemple, le Ministère s'est associé à l'Association canadienne de normalisation pour élaborer des normes volontaires sur le service à la clientèle afin d'augmenter le savoir et les compétences des entreprises appelées à desservir des clients handicapés.

La Direction générale offre un appui au Conseil consultatif de l'accessibilité ministériel pour l'Ontario. Le Conseil relève directement du ministre des Affaires civiques et de l'Immigration et conseille le ministre sur un éventail de questions liées à l'accessibilité, telles que : la façon d'exécuter la *Loi* et de préparer des règlements; les programmes d'information pour le public qui sont liés à la *Loi*; l'accessibilité des personnes ayant un handicap aux perspectives d'emploi en Ontario; et de nombreuses autres questions liées à la *Loi* à la demande du ministre.

La Direction générale continue de diriger la mise en œuvre de la LPHO dans les divers secteurs ayant des obligations en vertu de la *Loi* et en partenariat avec les secteurs privé et sans but lucratif touchés par la *Loi* en s'acquittant des tâches suivantes :

- appui aux organisations ayant des obligations en vertu de la LPHO (p. ex. élaboration de directives de planification personnalisées);
- soutien au Conseil consultatif de l'accessibilité pour l'Ontario;
- surveillance et renforcement de la mise en œuvre des modifications complémentaires à la LPHO;
- élaboration, mise en place et promotion d'initiatives de sensibilisation du public et de partenariats (partenariats; programmes de subvention; éducation et sensibilisation du public; et site Web);
- contrôle stratégique et évaluation de la mise en œuvre de la LPHO.

Pour obtenir un complément d'information sur la Direction générale, veuillez consulter le site Web *Accessibilité Ontario* à l'adresse suivante :

www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/directorate.htm

Conseil consultatif de l'accessibilité ministériel pour l'Ontario

La LPHO demandait la création d'un conseil consultatif de l'accessibilité pour l'Ontario. Les tâches du Conseil consultatif de l'accessibilité consistent, notamment, à conseiller le ministre des Affaires civiques et de l'Immigration sur des questions telles que :

- la façon d'exécuter la *Loi* et de préparer des règlements;
- l'accessibilité des personnes ayant un handicap aux perspectives d'emploi en Ontario;
- l'accessibilité des personnes ayant un handicap aux services offerts ou financés par le gouvernement de l'Ontario;
- les programmes d'information pour le public qui sont liés à la *Loi*.

Le conseil fournit, au ministre, un rapport annuel sur ses activités ainsi que d'autres rapports au besoin.

Vous pouvez trouver plus d'information sur le Conseil et ses membres actuels au portail du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, Accessibilité Ontario, à l'adresse suivante :

www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/councilmandate.htm.

Handicap et obstacles

Définition de handicap

La LPHO adopte la définition large de handicap telle qu'elle est établie dans le *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Handicap s'entend de ce qui suit :

> a) tout degré de déficience physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, notamment le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
>
> b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
>
> c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement de un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
>
> d) un trouble mental;
>
> e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Obstacles

Qu'est-ce qu'un obstacle?
Un obstacle est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique[2].

---

[2] Ontario, ministre des Affaires civiques et de l'Immigration. *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario : projet de loi 125*. Toronto : Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2002. www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/act2001.htm

Un exemple de chaque type d'obstacles apparaît dans le tableau ci-dessous.

Type d'obstacles	***Exemple***
Physique	Une poignée de porte qui ne peut pas être tournée par une personne ayant une mobilité et une force limitées dans la partie supérieure de son corps
Architectural	Un couloir ou une porte qui est trop étroit pour une chaise roulante ou un triporteur
Information	Caractères d'imprimerie qui sont trop petits pour être lus par une personne dont la vue est faible
Communication	Un professeur qui parle fort lorsqu'il s'adresse à un étudiant sourd
Comportemental	Une réceptionniste qui ignore un client qui se trouve en chaise roulante
Technologique	Le bac à papier d'une imprimante laser qui demande deux bonnes mains pour être tiré
Politique / pratique	Une pratique consistant à annoncer des messages importants par interphone, que les personnes avec un handicap auditif ne peuvent pas bien entendre

L'effet des obstacles

La discrimination contre les personnes ayant une déficience ou limitation est très répandue. En fait, la plus grande catégorie de plaintes déposées à la Commission ontarienne des droits de la personne (CODP) en 2001-2002 visait la discrimination contre les personnes ayant un handicap[3]. La Commission ontarienne des droits de la personne a préparé un document intitulé *Politiques et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*. Le document est accessible dans le site Web de la CODP, à l'adresse www.ohrc.on.ca/french/publications/disability-policy.shtml.

Les personnes ayant une déficience ou limitation font face à des obstacles inutiles presque partout : à la maison, au travail, à l'école, dans les parcs, dans les établissements de loisirs, dans la rue, au cinéma, dans les magasins et dans les restaurants.

Les obstacles empêchent les personnes ayant un handicap de fréquenter l'école et d'aller au travail. Selon l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activité* de 2001,

---

[3] Commission ontarienne des droits de la personne. « *Appel à des mesures plus vigoureuses pour éliminer les atteintes aux droits de la personne* ». *Communiqué*, 4 juillet 2002. www.ohrc.on.ca/french/news/f_pr_annual_report02.shtml

seuls 12 p. 100 des adultes l'Ontario ayant une déficience possèdent un diplôme universitaire, comparativement à 22 p. 100 des adultes sans handicap, et seuls 42 p. 100 des gens handicapés en âge de travailler sont employés.

L'élimination d'obstacles constitue un processus qui consiste à éliminer les conditions invalidantes. Lorsque les obstacles passent inaperçus et ne sont pas éliminés, les personnes ayant un handicap ne peuvent pas participer pleinement à la vie active, et les stéréotypes relatifs à ce que les personnes ayant un handicap peuvent ou ne peuvent pas faire se perpétuent.

De nombreuses personnes ayant un handicap désignent les attitudes comportementales comme étant le principal obstacle à surmonter. Les personnes ayant un handicap vivent les obstacles comportementaux comme un stigmate et un préjudice. Lorsqu'ils ne sont pas affrontés, les obstacles comportementaux donnent une légitimité à la discrimination.

Ressources supplémentaires

Pour obtenir plus d'information sur le handicap, les types de handicaps et les obstacles, voir l'annexe A.

Avantages de la planification de l'accessibilité

Introduction

La planification de l'accessibilité aide les organisations à penser de façon stratégique à propos de l'élimination et de la prévention des obstacles. Le processus permettra aux organisations d'intégrer la planification de l'accessibilité dans leur plan d'entreprise et stratégique ainsi que dans d'autres exercices de planification.

La planification de l'accessibilité constitue une manière idéale de pénétrer de nouveaux marchés, d'attirer des employés efficaces et de les maintenir en poste, d'améliorer le service à la clientèle et d'accroître l'efficacité.

Pour les organisations qui intègrent la planification de l'accessibilité dans leurs pratiques d'affaires courantes, vous pouvez envisager les huit résultats suivants :

- votre organisation profitera d'une plus grande réserve d'employés qualifiés;
- votre organisation pénétrera de nouveaux marchés;
- les services, les politiques, les procédures et les pratiques répondront aux besoins d'un plus grand nombre de personnes;
- un plus grand nombre de personnes auront accès aux bâtiments et aux installations de votre organisation;
- un plus grand nombre de personnes auront accès aux ressources d'information de votre organisation;
- le personnel répondra mieux aux besoins des employés, des visiteurs et des clients;
- votre organisation répondra mieux aux besoins des personnes âgées;
- votre organisation répondra mieux aux besoins de *toutes* les personnes.

Ces avantages sont décrits dans les pages suivantes.

Votre organisation profitera d'une plus grande réserve d'employés qualifiés

La planification de l'accessibilité aidera les organisations à recruter et à maintenir en poste un plus grand nombre d'employés qui possèdent les compétences permettant de concurrencer sur le marché mondial. Les études ont démontré que les personnes ayant des déficiences étaient aussi efficaces dans leur travail que leurs collègues non invalides.

En 1990, un sondage réalisé par la société Du Pont concernant l'emploi des personnes ayant un handicap a démontré que les employés handicapés équivalaient aux employés sans handicap dans les domaines de la sécurité, de la présence et du rendement au travail. Dans le domaine de la sécurité, 97 p. 100 des employés handicapés se classaient dans la moyenne ou au-dessus de la moyenne. Dans le domaine de la présence au travail, 86 p. 100 se classaient dans la moyenne ou au-dessus de la moyenne. En ce qui concerne le rendement des tâches, 90 p. 100 se classaient dans la moyenne ou au-dessus de la moyenne. La Banque royale du Canada a signalé des constatations semblables[4].

Votre organisation pénétrera de nouveaux marchés

Les Canadiens ayant un handicap possèdent un revenu disponible combiné d'environ 20 à 25 milliards de dollars par année. La plupart vivent de manière autonome, mangent au restaurant, vont au cinéma et au parc, utilisent les bibliothèques, fréquentent les galeries et musées utilisent des produits et des services de toutes sortes et influencent un énorme marché secondaire d'amis, de membres de la famille et de prestataires de services. Le marché est trop important pour que les organisations l'ignorent.

---

[4] Wilkerson, Bill. *Analyse de rentabilisation de l'accessibilité : comment la sensibilisation à l'accessibilité permet d'améliorer les résultants de votre compagnie.* Toronto : Ontario, ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, 2001. www.equalopportunity.on.ca/userfiles/item/23582/bus_access_f.html.

Les services, les politiques, les procédures et les pratiques répondront aux besoins d'un plus grand nombre de personnes

La planification de l'accessibilité fera en sorte ce que les services, les politiques, les procédures et les pratiques de votre organisation répondent aux besoins de chacun, y compris le personnel et les membres handicapés du public.

Les politiques, les procédures et les pratiques qui empêchent les personnes ayant un handicap de recevoir un service ou de participer également à la société accroissent le niveau de frustration, causent des retards, diminuent l'efficacité et exposent les organisations aux risques de plaintes relatives aux droits de la personne.

Pour simplifier le soutien technique, le département de technologie de l'information (TI) d'une université a standardisé un programme de courrier électronique. Le département ne disposait pas d'une procédure permettant de veiller à ce que le logiciel soit accessible aux personnes ayant un handicap. Après avoir dépensé presque 50 000 $ pour les accords d'octroi de permis, les essais, l'installation et la formation, une étudiante de première année en études anglaises qui est aveugle au sens de la loi a déclaré que la seule façon d'envoyer des messages en utilisant le nouveau programme consistait à cliquer sur un bouton de la barre d'outils à l'aide d'une souris. Puisqu'elle ne pouvait pas voir le curseur de la souris et qu'il n'y avait pas d'équivalent, sur le clavier, pour cliquer sur le bouton «Envoyer», elle n'a pas pu envoyer les messages.

Au cours des semaines suivantes, le département de TI a reçu environ une centaine de plaintes d'étudiants, du corps professoral et du personnel qui ne pouvaient pas utiliser la souris. (Il y aussi eu des plaintes de «grands utilisateurs» qui préféraient utiliser le clavier pour tout.)

Finalement, le département de TI a été obligé de rappeler le logiciel de courrier électronique et de trouver un autre programme que tout le monde pouvait utiliser. À la suite de cette expérience coûteuse, le département de TI a adopté des procédures visant à vérifier l'accessibilité du logiciel qu'il avait acheté ou dont il avait acquis les droits de licence pour la communauté universitaire.

Pour obtenir plus d'information sur les avantages de la planification de l'accessibilité d'un point de vue commercial, vous pouvez consulter le document intitulé *Analyse de rentabilisation de l'accessibilité* à l'adresse

www.equalopportunity.on.ca/userfiles/item/23582/bus_access_fr.html

Un plus grand nombre de personnes auront accès aux bâtiments et aux installations de votre organisation

La planification de l'accessibilité contribue à améliorer l'accès aux bâtiments et à d'autres installations.

Dans le cadre de son processus de planification annuelle d'accessibilité, un ministère du gouvernement ontarien a organisé un forum pour son personnel sur la LPHO. Lors du forum, deux employés handicapés qui travaillaient dans le même édifice à des étages différents se sont plaints que les locataires entreposaient des meubles brisés et des boîtes de déchets dans les couloirs. Un employé, qui se sert d'un grand triporteur électrique, a affirmé que ces objets l'empêchaient de se déplacer dans l'édifice. L'autre, qui est aveugle, a déclaré que ces objets constituaient des dangers pour le déplacement.

En réponse, la haute direction a désigné une alcôve existante pour chaque étage comme un «endroit à déchets» et a établi — et mis en vigueur — une politique demandant au personnel de ranger les déchets à cet endroit. Le coût de mise en œuvre de ces mesures des prévention d'obstacles était minime.

Un plus grand nombre de personnes auront accès aux ressources d'information de votre organisation

Donner et recevoir de l'information constitue un aspect crucial du fait de vivre. La planification de l'accessibilité veille à ce que l'information soit disponible pour tout le monde.

La plupart des organisations produisent une variété de documents écrits et électroniques. Les personnes ayant un handicap se plaignent souvent de frustration quand il s'agit d'obtenir l'accès à l'information publique. Les difficultés de communication sont associées à de nombreux handicaps, dont :

- une vue faible ou la cécité;
- une perte auditive ou la surdité;
- des conditions qui influencent la capacité d'une personne de traiter l'information, de réfléchir ou d'étudier (par exemple une difficulté d'apprentissage, une déficience intellectuelle ou un état psychiatrique).

Un organisme de transport public a effectué un sondage auprès de clients qui utilisaient les autobus de transport adapté, d'employés handicapés et d'organismes de personnes ayant un handicap communautaires. La plupart ont signalé des difficultés à obtenir de l'information. Ce problème touchait les clients malvoyants, malentendants et ayant une difficulté d'apprentissage.

Lorsqu'on leur a demandé de suggérer des manières d'améliorer l'accès à l'information, les répondants ont déclaré :
choisir des caractères d'imprimerie hautement lisibles pour les affiches, les formulaires et les brochures;
choisir des combinaisons de couleurs contrastantes à l'arrière-plan et à l'avant-plan des affiches;
éviter des polices de caractères très petites dans les documents imprimés;
éviter les combinaisons de couleurs rouge et vert (De nombreuses personnes daltoniennes ne peuvent pas distinguer ces couleurs.);
emprunter un langage simple et clair;
rendre les horaires accessibles en gros caractères, en fichier de traitement de texte et en braille;
utiliser le bon balisage HTML dans le site Web de l'organisme. Cela permettra aux clients malvoyants d'avoir accès à l'horaire d'autobus en ligne à l'aide d'un logiciel de lecture sur écran.

Pour obtenir plus d'information sur l'obtention d'un accès égal à l'information, vous pouvez consulter, par voie électronique, le document intitulé *Guide à l'égard des formats multiples* au portail d'*Accessibilité Ontario*, à l'adresse Web suivante :

www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/multipleformat.htm.

La technologie permet d'offrir de nombreuses nouvelles possibilités de communication aux personnes ayant un handicap. On recommande que les organisations confient, à une personne la responsabilité de se maintenir au courant des progrès réalisés dans ce domaine.

Le personnel répondra mieux aux besoins des employés, des visiteurs et des clients

La planification de l'accessibilité augmentera les chances de votre personnel de savoir comment répondre aux besoins de tous les employés, les visiteurs et les clients. Les personnes ayant un handicap ont le droit d'être traitées comme tout autre membre de la collectivité. Trop souvent, cependant, les gens qui interagissent avec les personnes ayant un handicap ne savent pas comment communiquer de manière appropriée. Ils peuvent être mal à l'aise lorsqu'une personne handicapée les approche, craindre d'entrer en communication avec elle ou être incertains de ce qu'il faut dire.

Un directeur général d'hôpital a reçu des plaintes selon lesquelles certains médecins ne communiquaient pas efficacement avec des patients handicapés.
Un homme en chaise roulante a écrit qu'un cardiologue lui avait parlé comme à un bébé durant son séjour de trois jours. Lorsque sa fille et son gendre lui avaient rendu visite, le médecin l'avait complètement ignoré et n'avait adressé la parole qu'aux membres de la famille. Avant de quitter la salle, le médecin avait tapoté la tête du patient et chuchoté, à l'oreille de sa fille, qu'il était un bon garçon.
Une autre plainte d'une femme portant un appareil auditif indiquait qu'un urgentiste tentait de communiquer avec elle en criant un mot à la fois. Ce médecin ignorait qu'il aurait été plus utile de s'exprimer clairement d'un ton de voix normal ou, si la personne l'avait désiré, de plutôt écrire le message.

Pour obtenir plus d'information sur la manière offrir un service à la clientèle destiné aux personnes ayant un handicap, vous pouvez consulter le document intitulé *Norme « CSA B480-F02 : Service à la clientèle adapté aux personnes handicapées »*. Pour vous procurer une copie de ce document, veuillez composer le 1 800 463-6727 ou visiter le site Web de l'Association canadienne de normalisation à l'adresse www.csa.ca.

Votre organisation répondra mieux aux besoins des personnes âgées

La planification de l'accessibilité permettra aux organisations de mieux répondre aux besoins des employés et des clients âgés. Bien que de nombreuses personnes âgées n'aient aucune invalidité, presque tous, en vieillissant, connaissent une détérioration graduelle de leurs capacités de vue, d'ouïe, de mobilité, de force et mentales. La perte des capacités fonctionnelles ont tendance à devenir plus apparentes avec l'âge. Une personne âgée peut être moins en mesure de monter un escalier, de lire de petits caractères, d'entendre de hautes fréquences, de faire un effort physique ou de retenir de l'information. Par conséquent, les personnes âgées peuvent profiter, au même titre que les personnes ayant un handicap, d'immeubles, de programmes et de services à accès facile.

Votre organisation répondra mieux aux besoins de *toutes* les personnes

Les principaux bénéficiaires des exercices d'élimination et de prévention des obstacles sont les personnes ayant un handicap. Cependant, un résultat final positif de la planification de l'accessibilité est que toutes les personnes en profitent. Par exemple :

- une rampe d'accès représente une bénédiction pour les parents qui poussent un landau, les personnes qui poussent un chariot de marché, les voyageurs possédant des valises roulantes et les livreurs transportant de lourdes charges;
- des formulaires imprimés en gros caractères d'imprimerie peuvent être lisibles par une personne qui a oublié ses lunettes de lecture;
- une présentation de page Web cohérente et simple rend plus facile l'utilisation d'un site Web par les novices informatiques;
- une alarme incendie visuelle peut sauver la vie de gens qui travaillent dans un environnement bruyant.

Vue d'ensemble de la planification de l'accessibilité

Les organisations peuvent adopter la procédure en huit étapes décrite ci-dessous lors de la préparation de leurs plans annuels d'accessibilité :

1 mettre sur pied un groupe de travail sur l'accessibilité;

2 affirmer ou réaffirmer leur engagement en matière de planification de l'accessibilité;

3 passer en revue les activités et les réalisations récentes ayant permis de déterminer, d'éliminer et de prévenir les obstacles au sein de l'organisation;

4 établir la liste des obstacles ciblés au cours de l'année à venir;

5 établir des priorités et élaborer des stratégies visant à éliminer et à prévenir les obstacles;

6 décider de comment et de quand s'effectuera la vérification des progrès accomplis;

7 rédiger, approuver, avaliser, présenter, publier et distribuer le plan d'accessibilité;

8 mettre à jour le plan et vérifier sa mise en œuvre.

1. Mettre sur pied un groupe de travail sur l'accessibilité

Nommer une personne responsable de la coordination
Le fait de confier, à une seule personne, la responsabilité de coordonner les activités liées à l'élaboration du plan annuel d'accessibilité assurera son uniformité ainsi que la continuité de sa mise en œuvre.

Compétences de la personne responsable de la coordination
La personne responsable de la coordination des activités liées à l'élaboration du plan devrait posséder les connaissances suivantes :

- connaissances des structures de l'organisation, des règlements, des lois, des politiques, des programmes qu'elle administre, des pratiques qui lui sont propres et des services qu'elle offre;
- connaissances des problèmes d'accessibilité auxquels font face régulièrement les personnes ayant un handicap;
- connaissances des cycles annuels de planification des activités et des immobilisations de l'organisation permettant de veiller à ce que la planification annuelle tienne compte de la planification de l'accessibilité. L'intégration du plan annuel d'accessibilité dans la planification cyclique normale des activités de votre organisation permettra à celle-ci de s'assurer que les activités liées à la planification de l'accessibilité seront menées stratégiquement et qu'elles correspondront aux

ressources financières disponibles. Cela permettra aussi à votre organisation de faire approuver le plan d'accessibilité en même temps que les autres plans annuels.

Nommer les membres du groupe de travail sur l'accessibilité
Nommer les membres du groupe de travail sur l'accessibilité qui aideront la personne responsable de la coordination à élaborer, à réviser, à mettre en œuvre et à évaluer le plan d'accessibilité. Au nombre des candidats possibles, on peut inclure les personnes suivantes :

- les administrateurs d'installations ou d'immeubles;
- les représentants des services clés de l'organisation (p. ex. ressources humaines, communications);
- les membres du personnel spécialisés dans les technologies de l'information, y compris les webmestres et les concepteurs de pages Web;
- les membres du personnel possédant des compétences personnelles ou professionnelles sur les questions liées à l'invalidité et/ou à l'élimination des obstacles, par exemple les conseillers en droits de la personne, les architectes et les enseignants spécialisés;
- les membres du personnel responsables des questions liées aux politiques et aux programmes, le cas échéant;
- les membres du personnel responsables de la planification des activités et des immobilisations, et ce, afin d'assurer l'intégration du plan d'accessibilité dans l'ensemble de la planification annuelle;
- les membres du personnel ou les bénévoles handicapés et les étudiants handicapés des collèges et des universités.

De plus, il serait bon d'obtenir la participation de tous les cadres supérieurs au sein de l'organisation, par exemple ceux responsables des achats, des ressources humaines, des communications et tous les autres. Leur rôle consistera à promouvoir la mise en œuvre du plan et à s'assurer que les stratégies visant à éliminer les obstacles sont adoptées en priorité afin que soient modifiés les comportements et les attitudes du personnel au sein de l'organisation.

L'appui apporté par les cadres supérieurs au groupe de travail sur l'accessibilité facilitera sa tâche et l'acceptation de son mandat au sein de l'organisation.

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'accessibilité annuel, le groupe de travail pourrait vouloir s'informer sur les questions liées à la déficience et à l'élimination des obstacles, par exemple en visionnant des vidéos, en participant à des activités communautaires liées à la déficience ou en invitant des conférenciers membres d'organismes locaux d'aide aux personnes ayant des limitations. On peut obtenir la liste des ressources disponibles en consultant la page *Accessibilité Ontario* à l'adresse suivante : www.accessibilitydirectory.ca.

2. Affirmer ou réaffirmer leur engagement en matière de planification de l'accessibilité

L'élimination et la prévention des obstacles requièrent la coordination des activités au sein de l'organisation et la collaboration des différents services. Ainsi, il serait bon que votre organisation définisse son engagement, en matière de planification de l'accessibilité, en rédigeant un énoncé de mission ou en établissant des objectifs de détermination, d'élimination et de prévention des obstacles.

Le groupe de travail sur l'accessibilité devrait s'assurer que les membres du conseil municipal local approuvent son énoncé de mission en matière d'accessibilité et devrait le diffuser au sein de l'organisation et de la collectivité une fois l'approbation du conseil obtenue.

Le groupe de travail peut décider d'adapter son énoncé de mission en fonction des objectifs d'ensemble de l'organisation et de ceux énoncés dans la LPHO. Par exemple, l'énoncé peut adopter les objectifs corporatifs clés portant sur les relations de l'organisation avec la collectivité qu'elle sert, sur son engagement à respecter les principes et les pratiques d'inclusion ou sur ses politiques concernant les services qui favorisent la participation et l'intégration de la collectivité.

L'énoncé d'accessibilité de votre organisation peut inclure ce qui suit :

- un engagement de votre organisation visant à faciliter l'accessibilité de ses services aux employés, aux clients et aux résidents handicapés;
- une affirmation des valeurs à la base des relations entre les personnes ayant un handicap et l'organisation;
- les buts visés par le plan annuel d'accessibilité.

Au cours de sa première année d'existence, le groupe de travail sur l'accessibilité définira son premier engagement ainsi que son plan en matière d'accessibilité. Par la suite, après avoir acquis l'expérience de la détermination, de l'élimination et de la prévention des obstacles, votre organisation peut souhaiter peaufiner son énoncé de mission et réaffirmer ses objectifs.

3. Passer en revue les activités et les réalisations récentes ayant permis de déterminer, d'éliminer et de prévenir les obstacles au sein de l'organisation

Celles de votre organisation (2004-2005)
Revoir les objectifs de l'année précédente et rédiger un rapport sur les progrès accomplis quant à l'élimination et à la prévention des obstacles auxquels font face les personnes ayant un handicap. Établir les priorités de l'année à venir.

4. Établir la liste des obstacles ciblés au cours de l'année à venir

Où chercher les obstacles
La LPHO donne, aux organisations, le choix de déterminer les obstacles qu'elles s'efforceront d'éliminer ou de prévenir au cours d'une année donnée. Certains des problèmes d'accessibilité peuvent être liés aux facteurs suivants :

- les installations matérielles;
- le plan du site;
- la prestation de services et l'exécution de programmes pour les membres du personnel;
- la prestation de services et l'exécution de programmes pour le grand public;
- les politiques et les pratiques d'achat;
- les politiques et les pratiques relatives aux entrevues, à l'embauche, à la promotion et aux ressources humaines;
- les technologies;
- les infrastructures informationnelles et des communications;
- le service à la clientèle offert aux handicapés.

Les organisations doivent chaque année choisir au moins un obstacle auquel elles devront s'attaquer. Toutefois, avant de fixer leur choix sur l'obstacle à éliminer ou à prévenir, on recommande, aux organisations, de déterminer le plus grand nombre possible d'obstacles existants ou potentiels. L'élimination et la prévention de plusieurs d'entre eux peuvent se faire facilement. Toutefois, il n'est pas toujours facile de les reconnaître si les employés ne sont pas habitués à penser en termes d'obstacles.

Les six approches décrites ci-dessous aideront les organisations à reconnaître les obstacles. De cette liste, le groupe de travail sur l'accessibilité choisira ceux auxquels l'organisation s'attaquera au cours de l'année à venir.

Détermination des obstacles
Nous donnons, ci-dessous, six approches permettant de reconnaître les obstacles. Vous choisirez celles qui correspondent le mieux à votre organisation.

1 Établir la liste des obstacles précédemment constatés.
2 Établir, par la tenue d'une séance de remue-méninges, une liste des obstacles connus et potentiels.
3 Demander la participation des membres du personnel.
4 Consulter plusieurs intervenants au sein de la collectivité.

5 Évaluer le niveau d'accessibilité à l'aide de guides et de listes de contrôle.

6 Embaucher, le cas échéant, des professionnels de l'évaluation de l'accessibilité.

1. Établir la liste des obstacles précédemment constatés
Si le groupe de travail a examiné des études d'accessibilité précédentes, des plaintes liées à l'accessibilité ou le rapport de l'année précédente, il peut souhaiter utiliser ces renseignements.

2. Établir, par la tenue d'une séance de remue-méninges, une liste des obstacles connus et possibles
Tenir une séance de remue-méninges visant à établir une liste des installations, des services, des programmes, des politiques, etc., qui créent ou qui risquent de créer des obstacles pour les personnes ayant un handicap. Cette liste peut inclure les obstacles suivants :

- les obstacles rencontrés par les membres handicapés du groupe de travail sur l'accessibilité;
- les obstacles considérés comme pouvant affecter les membres handicapés au sein du personnel et/ou les personnes ayant un handicap au sein du grand public;
- les obstacles qui peuvent apparaître à la suite d'un déménagement, de travaux de rénovation, de modifications de programmes et de politiques, de mises à jour de logiciels, du lancement d'un site Web, et ainsi de suite.

Pour stimuler les idées au cours d'une séance de remue-méninges, on peut utiliser une liste des obstacles connus. Veuillez consulter l'annexe B. À mesure que les obstacles sont ajoutés à la liste, on conseille d'inscrire les manières possibles de s'en occuper.

Toute liste est temporaire. D'autres obstacles viendront s'y ajouter à mesure que d'autres renseignements seront recueillis.

3. Demander la participation des membres du personnel
À l'aide de questionnaires ou d'autres outils de collecte de données, demander, aux membres du personnel, de nommer des obstacles à l'accessibilité. Cela permettra aux employés n'ayant pas révélé certaines incapacités de nommer les obstacles qu'ils rencontrent et à ceux qui en sont exempts de nommer les obstacles engendrés par les défauts de conception ou de témoigner de situations où des personnes ayant un handicap ont éprouvé des difficultés dues à des obstacles environnementaux.

Une municipalité a distribué un «formulaire de détermination des obstacles» à tous ses employés. On a demandé, aux employés, de nommer les différents obstacles qu'aux ou d'autres avaient rencontrés au sein de leur milieu de travail, en particulier les suivants :
1. les obstacles architecturaux (conception de l'immeuble, des aires adjacentes à l'immeuble, de la configuration des pièces, des dimensions des entrées, etc.);
2. les obstacles matériels (les objets ajoutés à l'environnement : portes, fenêtres, ascenseurs, meubles, postes de travail, salles de loisirs, terrains de jeux, accessoires de toilettes, plantes, etc.);
3. obstacles liés aux communications (difficultés à recevoir des renseignements en personne ou par téléphone) à interagir avec les réceptionnistes, les préposés à la sécurité ou d'autres membres du personnel et à obtenir des cours de perfectionnement);
4. obstacles liés à l'information (affichage inadéquat ou incompréhensible et difficulté à lire les brochures, les formulaires, les manuels, les pages Web, les télécopies, les étiquettes de matériel, les écrans d'ordinateur, etc.);
5. obstacles liés aux politiques (règles, règlements et protocoles nuisant au bon accomplissement du travail ou au service au public ou limitant la participation du public);
6. obstacles liés aux attitudes (membres du personnel ne sachant pas communiquer avec les personnes ayant un handicap, membres du personnel refusant de servir les personnes ayant un handicap et comportements discriminatoires);
7. obstacles liés aux technologies (ordinateurs, photocopieurs, télécopieurs, téléphones et commutateurs; technologies d'appoint inadéquates ou inappropriées; technologies limitant l'accès des personnes ayant un handicap au lieu de le faciliter).
Si l'on utilise ce type de questionnaires, il est recommandé de prévoir des espaces blancs où les employés peuvent suggérer des façons de prévenir, d'éliminer ou de réduire les obstacles qu'ils ont décelés.

4. Consulter plusieurs intervenants au sein de la collectivité
La LPHO exige que les organisations qui ont l'obligation d'établir des plans d'accessibilité consultent des personnes ayant un handicap lors de l'élaboration de ces plans. (Voir la page 3 du présent document pour la liste des exigences liées aux consultations s'appliquant à chaque type d'organisation ayant l'obligation d'établir des plans.) Si votre organisation fournit des biens et des services au public, il sera fort utile de demander la participation des clients ou des résidents handicapés. Le fait d'obtenir des commentaires de personnes de l'extérieur de l'organisation peut révéler des obstacles imperceptibles pour les membres de l'organisation. Qui vous consultez dépend entièrement de la nature des services fournis par votre organisation.

Vous pourriez consulter les personnes suivantes :

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

- des clients handicapés;
- des personnes bénéficiaires de services de l'organisation et/ou les membres de leur familles;
- des visiteurs, par exemple les fournisseurs et les professionnels;
- des représentants des organismes d'aide aux personnes ayant un handicap;
- des membres de groupes communautaires d'aide aux personnes ayant un handicap;
- des parents d'étudiants handicapés de conseils scolaires;
- des étudiants handicapés d'universités et de collèges;
- des groupes de personnes âgées de votre collectivité.

La façon dont vous recueillez les données dépend du type d'organisation et des ressources disponibles pour la recherche en termes de personnel, d'expertise, de temps et de fonds. Les méthodes de collecte des renseignements incluent les suivantes :

- boîte à suggestions des clients;
- téléphone, boîte vocale, télécopieur, présentations écrites, par courriel ou à l'aide d'un appareil téléscripteur (ATS) : il s'agit d'un téléimprimeur connu sous l'appellation «ATS», un appareil de communications pour les sourds;
- questionnaires sur copie papier ou questionnaires électroniques sur le site Web de l'organisation (si le site est accessible aux utilisateurs des technologies d'aide);
- forums communautaires;
- groupes de consultation;
- entrevues individuelles;
- invitations – faites aux membres de la communauté – à assister à certaines réunions du groupe de travail.

Si le groupe de travail souhaite organiser un forum public, il vaut mieux le publiciser afin de s'assurer de la présence des intervenants ciblés. Il faut aussi s'assurer de disposer des technologies d'aide requises, par exemple de dispositifs techniques pour malentendants, d'interprètes gestuels, de systèmes de sous-titres en temps réel, de documentation en braille et en gros caractères, et ainsi de suite. Un document électronique, intitulé *Planification de réunions accessibles*, est disponible à l'adresse suivante :

www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/accessiblemeetings.htm.

5. Évaluer le niveau d'accessibilité à l'aide de guides et de listes de contrôle
Les guides et les listes de contrôle peuvent aider votre organisation à évaluer ses principes de bases, ses sites Web et les technologies qu'elle utilise. Vous pouvez

commencer votre recherche en consultant la *Foire Aux Questions (FAQ)* dans le site Web *En route vers l'égalité des chances*, à l'adresse suivante :

www.equalopportunity.on.ca/fre_q/faq/index.asp.

6. Embaucher des professionnels de l'évaluation de l'accessibilité
Votre organisation peut décider d'embaucher – ou d'y avoir recours – des spécialistes, par exemple des architectes, des consultants en aménagement organisationnel classique, des spécialistes de l'aménagement, des informaticiens et des consultants en facilitation de l'utilisation afin de déterminer les problèmes d'accessibilité. La Marche des dix sous de l'Ontario tient à jour une liste de professionnels dans un répertoire électronique, disponible à l'adresse suivante :

www.accessibilitydirectory.ca.

Avant de choisir un spécialiste, il est bon de s'assurer qu'il connaît les obstacles auxquels font face les personnes ayant un handicap.

Que votre organisation embauche ou non des spécialistes pour déterminer les obstacles existants, la LPHO exige qu'elle consulte les personnes ayant un handicap. Plusieurs personnes ayant un handicap ont acquis une expertise pour contrer les obstacles auxquels elles faisaient face.

Contrats de service
Dans le cadre de toutes les activités de détermination des obstacles, il est bon de songer à accorder des contrats de service. Votre organisme doit veiller à ce que les biens et services achetés au moyen du processus d'approvisionnement sont accessibles aux personnes ayant un handicap. Lorsque le public est en cause, votre organisation doit s'assurer que les contrats de service ne créent pas d'obstacles pour les personnes ayant un handicap.

L'une des façons de s'assurer que cette norme sera respectée consiste à inclure, dans tous les contrats, une disposition prévoyant que tous les services et produits seront accessibles aux personnes ayant un handicap.

5. Établir des priorités et élaborer des stratégies visant à éliminer et à prévenir les obstacles

Aperçu du processus de détermination des obstacles
Au cours des étapes précédentes, le groupe de travail sur l'accessibilité a recueilli des données sur les obstacles existant au sein de votre organisation. Au cours de la présente étape, votre organisation choisira les obstacles auxquels elle souhaite s'attaquer et les moyens qu'elle utilisera pour les éliminer ou les prévenir.

Vous pourriez utiliser le processus en six étapes suivant :

5.1 choisir les obstacles ciblés au cours de l'année à venir;

5.2 décider des moyens d'éliminer ou de prévenir les obstacles;

5.3 établir des critères d'évaluation du rendement;

5.4 nommer un responsable de l'élimination ou de la prévention des obstacles;

5.5 établir un calendrier des activités;

5.6 répartir les ressources disponibles.

5.1 Choisir les obstacles ciblés au cours de l'année à venir

Choisir des obstacles

Une fois la collecte des données terminée, le groupe de travail sur l'accessibilité choisit les obstacles ciblés au cours de l'année à venir et précise les moyens qui seront utilisés pour les contrer. La LPHO n'exige pas que les organisations s'attaquent à tous les obstacles décelés, mais les laisse libres de choisir les obstacles qu'elles souhaitent éliminer ou prévenir au cours d'une année donnée.

Il est possible d'éliminer ou de prévenir certains obstacles à peu de frais ou sans frais. Par exemple, le groupe de travail sur l'accessibilité d'un conseil scolaire a demandé à tous les membres du personnel de soumettre des rapports. Deux de ces rapport ont fait état d'un directeur d'école qui annonçait la tenue des réunions du personnel en plaçant des avis sur un babillard. Un enseignant en fauteuil roulant ne pouvait lire l'avis, le babillard étant placé trop haut, et un conseiller d'orientation, aveugle au sens de la loi, n'arrivait pas à lire les caractères des avis. Le fait d'afficher ces avis sur un babillard constituait un obstacle pour ces deux employés.

À la suite d'une réunion à laquelle ont participé un représentant du groupe de travail, le directeur et les deux employés, le directeur a modifié sa façon d'annoncer les réunions du personnel. Il avise les membres du personnel par courriel, moyen accessible aux deux employés handicapés, et il rappelle la tenue des réunions par interphone lors des activités matinales.

D'autres obstacles nécessiteront d'importantes ressources. Par exemple, la même étude a révélé que les marches menant à l'auditorium empêchaient l'enseignante déplaçant en fauteuil roulant et au moins six parents d'assister aux assemblées, aux spectacles et aux remises de diplômes. Des modifications architecturales n'ayant pas été prévues au cours de l'exercice en cours, le groupe de travail a décidé de remédier à ce problème sur une période de trois années. Au cours de la première année, le groupe de travail a consulté un entrepreneur en construction afin de connaître la meilleure façon de régler le problème et le coût approximatif.

Classer les obstacles par ordre de priorité

Une fois les obstacles ciblés, le groupe de travail devrait évaluer dans quelle mesure ils nuisent à l'accessibilité et jusqu'à quel point le public entre en contact avec eux. Les

installations et les services fréquemment utilisés par le public ou qui ont une grande importance pour les personnes ayant un handicap devraient recevoir une haute priorité. Lorsque cela est possible, on s'attaquera aux obstacles importants en premier, même s'il est nécessaire de le faire par étapes échelonnées sur plusieurs années.

Le groupe de travail sur l'accessibilité d'une université a examiné les facultés et leurs étudiants en termes d'obstacles et a constaté que trois étudiants atteints de surdité profonde ne bénéficiaient pas des services d'interprètes gestuels au cours des classes du lundi matin, et que trois étudiants en sciences souffrant de basse vision ne pouvaient pas utiliser le logiciel de graphisme recommandé par leur professeur. Le groupe de travail a constaté que les étudiants souffrant de déficience auditive manquaient des cours importants et que ceux souffrant de basse vision trouvaient d'autres façons de terminer leurs travaux. Bien que le groupe de travail ait jugé que les deux problèmes étaient sérieux, il a accordé une plus haute priorité à celui de l'absence d'interprètes gestuels.

5.2 Décider des moyens d'éliminer ou de prévenir les obstacles

Élaborer des stratégies visant à éliminer ou à prévenir chacun des obstacles de façon économique. Pour chacun des obstacles, il faut déterminer des objectifs et les moyens de les éliminer ou de les prévenir.

Le groupe de travail sur l'accessibilité peut avoir besoin d'une expertise extérieure – par exemple des architectes, des conseillers en aménagement sans d'obstacles, des spécialistes en aménagement et des informaticiens – pour solutionner des problèmes d'accès difficiles ou complexes. La Marche des dix sous de l'Ontario tient à jour une liste de professionnels dans un répertoire électronique, disponible à l'adresse suivante : www.accessibilitydirectory.ca.

Toutefois, le groupe de travail sur l'accessibilité devrait aussi consulter les personnes qui ont constaté l'existence des obstacles. Plusieurs personnes ayant un handicap ont acquis une expertise relative à l'élimination des obstacles leur étant nuisibles.

À la suite d'une enquête menée par le groupe de travail sur l'accessibilité d'un ministère de l'Ontario, on a constaté que les réceptionnistes et les préposés à l'accueil ne donnaient pas toujours un service adéquat aux clients souffrant de déficiences auditives. Dans le but de solutionner ce problème, le groupe de travail a rencontré plusieurs clients sourds ainsi qu'un représentant de la Société canadienne de l'ouïe. Ensemble, ils ont élaboré les cinq objectifs suivants :

1. les membres du personnel du Ministère, lorsqu'ils communiquent avec un client pour déterminer la date d'une entrevue, informeront tous les clients – sans exception – que la politique du Ministère prévoit l'accommodement des personnes ayant un handicap;
2. les membres du personnel du Ministère demanderont, à tous les clients, s'ils auront besoin de services adaptés lorsqu'ils seront avisés de la date de leur entrevue;
3. les réceptionnistes suivront des cours sur la façon de communiquer avec les personnes souffrant de déficiences auditives;
4. le Ministère fera l'acquisition de systèmes de câblage audio afin d'aider les personnes utilisant des appareils auditifs lors des entrevues;
5. des interprètes gestuels et des systèmes de sous-titrage seront disponibles sur demande.

5.3 Établir des critères d'évaluation du rendement

Le plan annuel doit indiquer la manière dont votre organisation compte évaluer les progrès accomplis quant à l'élimination et à la prévention des obstacles.

Pour chacun des objectifs, il faut établir des critères d'évaluation clairs et vérifiables. Il faut chercher à préciser un *résultat* plutôt qu'un *dénouement*.

Une municipalité a mené une enquête et a constaté que la plupart de ses résidents handicapés étaient très peu informés de l'existence d'accessibles installations municipales de récréatives et sportives.
Le groupe de travail s'est alors fixé comme objectif «de faire prendre davantage conscience aux résidents handicapés de l'existence d'installations municipales accessibles».

Le groupe de travail s'est tout d'abord fixé comme critère d'évaluation du rendement «d'élaborer une brochure décrivant les installations accessibles et de la distribuer aux résidents handicapés». Après mûre réflexion, le groupe de travail s'est fixé un nouveau critère, soit «hausser le pourcentage de résidents handicapés conscients de l'existence de trois à cinq installations accessibles de 10 p. 100 à 50 p. 100, et ce, d'ici janvier 2005». Le premier critère d'évaluation du rendement choisi ne garantissait pas nécessairement l'élimination de l'obstacle et le deuxième permettait de savoir si l'objectif avait été atteint.

5.4 Nommer un responsable de l'élimination ou de la prévention des obstacles
Donner la responsabilité de l'élimination ou de la prévention des obstacles à un cadre supérieur membre du groupe de travail sur l'accessibilité ou à un membre compétent du personnel ou à un service en particulier.

5.5 Établir un calendrier des activités
En consultation avec la personne ou le service responsable, établir un calendrier des activités d'élimination ou de prévention des obstacles.

5.6 Répartir les ressources disponibles
Évaluer les coûts humains et financiers de l'élimination ou de la prévention de chacun des obstacles. Les fonds de mise en œuvre du plan devront provenir de budgets existants. On peut éliminer certains obstacles à peu de frais ou sans frais simplement en faisant les choses différemment ou en planifiant judicieusement les premières étapes des projets. Les stratégies requérant d'importantes ressources devront être intégrées dans le plan annuel de l'organisation ainsi dans les cycles budgétaires.

6. Décider de comment et de quand s'effectuera la vérification des progrès accomplis

Le plan devrait préciser combien de fois les objectifs seront examinés et la façon dont on s'assurera que les stratégies d'élimination et de prévention des obstacles sont mises en œuvre efficacement et opportunément.

Il est essentiel que les membres du groupe de travail sur l'accessibilité se rencontrent régulièrement au cours de l'année de planification. On recommande que votre organisation évalue les progrès accomplis au moins tous les trois mois et plus souvent au cours des premiers mois de l'année de planification.

Votre organisation peut avoir recours à des méthodes traditionnelles ou non traditionnelles de collecte de données sur l'efficacité des stratégies d'élimination ou de prévention des obstacles.

Méthodes non traditionnelles
Les membres du groupe de travail sur l'accessibilité qui connaissent des personnes ayant un handicap et des organismes d'aide aux personnes ayant un handicap peuvent commenter de façon fort utile le niveau de réussite des stratégies adoptées auprès des personnes ayant un handicap.

Méthodes traditionnelles
Les personnes ayant un handicap et les organismes d'aide aux personnes ayant un handicap qui ont décelé des obstacles devraient avoir la possibilité de commenter l'efficacité des stratégie d'élimination et de prévention des obstacles.

Votre organisation devrait informer les personnes ayant un handicap qu'une évaluation est en cours et que les personnes et les organismes qui n'ont pas participé aux premières consultations sont invités à présenter leurs commentaires. Au nombre des méthodes de collecte de données, on compte les suivantes :

- boîte à suggestions des clients;
- téléphone, boîte vocale, télécopieur, présentations écrite, par courriel ou à l'aide d'un appareil téléscripteur (ATS) (Il s'agit d'un téléimprimeur connu sous l'appellation «ATS», un appareil de communication destiné aux sourds.);
- questionnaires sur copie papier ou questionnaires électroniques sur le site Web de l'organisation (si le site est accessible aux utilisateurs des technologies d'aide);
- forums communautaires;
- groupes de consultation;
- entrevues individuelles.

La Marche des dix sous de l'Ontario tient à jour une liste des ressources disponibles dans son répertoire électronique, intitulé *Directory of Accessibility*, à l'adresse suivante : www.accessibilitydirectory.ca. La Canadian Abilities Foundation, quant à elle, tient à jour un répertoire électronique intitulé *Directory of Disability Organizations in Canada* à l'adresse suivante : www.enablelink.org.

7. Rédiger, approuver, avaliser, présenter, publier et distribuer le plan d'accessibilité

Le plan annuel d'accessibilité de votre organisation devrait être rédigé de façon claire. Il est important que les personnes ayant un handicap ainsi que les autres intervenants ayant participé au processus de consultation puissent avoir la possibilité de commenter le plan avant qu'il ne soit approuvé à l'interne et publié. Par exemple, on devrait éviter d'utiliser la voix passive et utiliser des phrases courtes en évitant le jargon technique. Lorsque cela est possible, on doit utiliser des mots courts et couramment employés.

Le plan complet devrait être approuvé au plus haut échelon de l'organisation – par exemple par le conseil d'administration – en même temps que les autres plans annuels, et ce, au cours du cycle corporatif et financier de votre organisation. Une fois le plan approuvé, il devrait être distribué dans toute l'organisation. Si votre organisation a élaboré un plan conjoint avec une autre organisation, le plan devrait être approuvé au plus haut échelon des parties intéressées.

Veuillez vous assurer que le plan est disponible – ou qu'il peut l'être sur demande – en différents formats, par exemple les formats normaux de traitement de texte, le code américain normalisé pour l'échange d'information (ASCII), le CD-ROM, les pages Web adéquatement formatées, le braille ou les audiocassettes.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les formats accessibles, veuillez consulter le site Web *En route pour l'égalité des chances* à l'adresse suivante :

www.equalopportunity.on.ca/fre_g/faq/index.asp

Vous pouvez aussi consulter le *Guide à l'égard des formats multiples* à l'adresse suivante :

www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/multipleformat.htm.

8. Mettre à jour le plan et vérifier sa mise en œuvre

Le groupe de travail sur l'accessibilité devrait s'assurer que le plan est régulièrement mis à jour et que sa mise en œuvre est vérifiée tout aussi régulièrement, et ce, de la façon convenue à l'étape 6 ci-dessus.

Afin d'assurer le succès du plan, le groupe de travail sur l'accessibilité devrait régulièrement rappeler, aux gestionnaires, leurs rôles et leurs responsabilités concernant la mise en œuvre du plan.

Modèle de plan d'accessibilité

Introduction au modèle de plan

Le présent modèle constitue une façon de planifier le plan annuel d'accessibilité de votre organisation. Il vous aidera à obtenir les renseignements que votre organisation est tenue de fournir en vertu de la LPHO.

Les organisations devraient consulter les articles de la LPHO qui les concernent afin de s'assurer que leurs planssont complets.

- ministères de l'Ontario; (Article 10)
- municipalités; (Article 11)
- organisations de transport en commun; (Article 14)
- hôpitaux; (Article 15)
- conseils scolaires, collèges et universités; (Article 15)
- le président de l'Assemblée législative*. (Article 28)

Remarque : * L'article 28 de la LPHO modifie la *Loi sur l'Assemblée législative*, exigeant que celle-ci prépare un plan d'accessibilité annuel et le mette à la disposition du public.

Le texte de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* est disponible à l'adresse électronique suivante :

www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/act2001.htm

But

Indiquer le but global du plan annuel d'accessibilité de votre organisme. Par exemple :

> Ce rapport a pour but de décrire les mesures que **[nom de l'organisme]** a prises en **[année précédente]** et prendra en **[année prochaine]** pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles rencontrés par tous les Ontariens, dont **[personnel, clients, consommateurs, élèves, étudiants d'été, parents, anciens élèves et autres membres de la collectivité, etc., le cas échéant]**, pour accéder aux installations et aux services de **[type d'organisme]**.

Objectifs

Élaborer des objectifs qui appuient le but. Il faut que ceux-ci soient clairs, réalisables et en rapport avec des besoins de planification précis de votre type d'organisme. Consulter les articles pertinents de la LPHO, pour trouver une description complète des exigences, à :

www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/act2001.htm

Ce rapport :

1. décrit le processus par lequel **[nom de l'organisme]** détermine, élimine et prévient des obstacles pour les personnes ayant un handicap;

2. passe en revue les progrès que **[nom de l'organisme]** a réalisés en éliminant des obstacles déterminés l'année dernière dans ses installations, politiques, programmes, méthodes et services;

3. donne la liste des installations, des politiques, des programmes, des méthodes et des services que **[nom de l'organisme]** examinera l'année prochaine pour déterminer les obstacles pour les personnes ayant un handicap;

4. décrit les mesures que **[nom de l'organisme]** prendra l'année prochaine pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes ayant un handicap;

5. décrit les moyens que **[nom de l'organisme]** prendra pour mettre ce plan d'accessibilité à la disposition du public.

Description de l'organisme

Décrire brièvement votre organisme. Envisager d'y inclure :

- ce que fait votre organisme et les services qu'il offre;
- un énoncé de mission;
- le nombre d'employés et/ou de clients;
- l'emplacement, y compris les succursales, le cas échéant.

Le Groupe de travail sur l'accessibilité

Décrire le groupe de travail en incluant :

- une description de la façon dont le groupe de travail sur l'accessibilité a été créé et le moment où cela s'est fait;
- le nom et le poste de la personne qui parraine le groupe de travail;
- le nom du coordonnateur;
- les titres et qualités du coordonnateur;
- le nom des membres du groupe de travail sur l'accessibilité. Vous pouvez utiliser un tableau comme celui-ci :

Membres du Groupe de travail sur l'accessibilité

Membre du groupe de travail	***Département***	***Personne-ressource information***
M. J. Chong	Ressources humaines	Téléphone : 555-555-5555 TTY: 555-5555656
etc.		

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

Engagement envers la planification de l'accessibilité

Envisager d'inclure ce qui suit dans l'énoncé sur l'accessibilité de votre organisme :

- une déclaration de l'engagement de l'organisme consistant à assurer un accès aux employés et aux clients handicapés;
- les valeurs qui soutiennent les relations entre les personnes ayant un handicap et l'organisme;
- le type d'engagement envers la planification de l'accessibilité. S'agit-il d'une politique de l'organisme, d'un énoncé de mission ou d'un gage de service?
- un examen annuel dans le cadre du processus de planification de l'accessibilité.

Initiatives récentes concernant l'élimination d'obstacles

Obligatoire

- Ce qu'a fait votre organisme pour déterminer des obstacles.
- Les mesures qui existent pour que les nouveaux programmes, services, etc., soient évalués en fonction de l'accessibilité.
- Les programmes, méthodes, services, etc., que votre organisme examinera l'année prochaine pour déterminer des obstacles.
- Ce que fera votre organisme l'année prochaine pour prévenir ou supprimer les obstacles déterminés.

Optionnel

Envisager d'inclure ce qui suit en préparant le rapport de la première année du groupe de travail :

- les obstacles des personnes ayant un handicap que l'on a déterminés par le passé;
- la façon dont on a traité ces obstacles et le moment où cela s'est fait;
- des plaintes, formelles ou non, concernant les obstacles à l'accessibilité dans l'organisme et la façon dont on y a répondu.

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

Année 2 et après
Obligatoire
À partir de la deuxième année, les organismes doivent passer en revue les obstacles déterminés l'année précédente en incluant :

- un examen des obstacles déterminés dans le rapport de planification de l'accessibilité de l'année précédente;
- les progrès réalisés jusqu'alors quant à l'élimination et à la prévention de ces obstacles.

Il peut être utile d'organiser l'examen des efforts de l'année précédente sous forme de tableau.

Sommaire des obstacles déterminés en 2003-2004

Obstacle	***Stratégie d'élimination et de prévention des obstacles***	***Situation***
Trois marches à la porte principale 123, rue Main	1. Obtenir des devis pour la construction d'une rampe. 2. Demander un financement en immobilisations. 3. Obtenir des soumissions. 4. Construire la rampe.	DP à envoyer d'ici le 1er octobre 2002.
Etc.		

Méthodes de l'identification des obstacles

Décrire les méthodes dont s'est servi le groupe de travail sur l'accessibilité pour déterminer des obstacles. On peut résumer ces données sous forme de tableau.

Méthodes de détermination des obstacles de 2004-2005

Méthode	*Description*	*État*
Questionnaire destiné au personnel	Un questionnaire portant sur les problèmes d'accès matériel a été remis à tous les membres du personnel.	14 décembre 2004 : analyse des questionnaires renvoyés.
Sondage effectué auprès des clients	Le sondage de cette année effectué auprès des clients contenait une question ouverte sur les obstacles à l'accès aux services.	20 janvier 2005 : le sondage est envoyé aux clients.
Etc.		

Liste des obstacles

Optionnel. Dresser la liste de tous les obstacles déterminés par le groupe de travail pendant ses enquêtes et des idées concernant la façon de les prévenir ou de les supprimer.

Les organismes ne sont pas obligés d'inclure, dans leur rapport annuel, tous les résultats des exercices de détermination des obstacles. Cependant, le groupe de travail peut choisir d'inclure certains renseignements ou tous les renseignements comme moyen d'établir les futurs buts relatifs l'élimination d'obstacles de l'organisme.

Si vous incluez une liste des obstacles, vous pouvez résumer les données sous forme de tableau.

Tous les obstacles déterminés en 2004-2005

Obstacle	***Type d'obstacle***	***Possibles stratégies d'élimination ou de prévention***
Les lavabos des toilettes sont trop bas pour les fauteuils roulants	Matériel	Engager un menuisier pour découper des logements pour les jambes.
Les réceptionnistes ont ignoré les clients handicapés	Attitude	Former le personnel quant à l'étiquette concernant les déficiences et à la communication
Etc.		

Obstacles qui seront traités l'année prochaine

Donner, par ordre de priorité, la liste des obstacles dont votre organisme s'occupera l'année prochaine. Pour chaque obstacle, donner un objectif qui précise un résultat et indiquer les moyens par lesquels l'organisme s'occupera des obstacles, les critères que le groupe de travail sur l'accessibilité utilisera pour vérifier si l'objectif a été atteint, les ressources allouées pour l'élimination ou la prévention des obstacles, les délais relatifs à leur élimination ou à leur prévention et le responsable ou le département responsable de la mise en œuvre de l'objectif.

Obstacles à éliminer ou à prévenir en 2004-2005

	Obstacle	***Objectif***	***Façon d'éliminer ou de prévenir***	***Critères***	***Ressources***	***Calendrier***	***Responsabilité***
1.	Les clients ayant une déficience ne sont pas servis efficacement	Le personnel servira les clients ayant une déficience plus efficacement, ce qui diminuera le nombre de plaintes	Tous les travailleurs de première ligne suivront un cours de deux heures sur la communication avec les personnes ayant une déficience	Les plaintes de clients ayant une déficience portant sur la qualité des services passeront de 15 % à 5 % d'ici 2004 et évaluation positive par les employés en formation	1 200 $ (100 $ par personne pour 12 personnes) provenant de l'accès ABC	Formation terminée pour le 31 décembre 2004	Un représentant du groupe de travail sur l'accessibilité du personnel des RH
2.	Etc.						

Processus d'examen

Décrire la façon dont les objectifs seront examinés et la fréquence de cet examen, ce qui peut inclure ce qui suit :

- la fréquence à laquelle les membres du groupe de travail sur l'accessibilité se réuniront pour examiner le rapport;
- la fréquence à laquelle les membres du groupe de travail sur l'accessibilité se réuniront pour vérifier que les stratégies d'élimination et de prévention des obstacles sont effectivement mises en œuvre à temps;
- les processus informels que le groupe de travail sur l'accessibilité utilisera pour surveiller les progrès, par exemple rencontrer des associations de personnes ayant un handicap;
- les processus formels dont se servira le groupe de travail sur l'accessibilité pour surveiller les progrès par exemple rencontrer des personnes qui ont apporté une contribution quant aux obstacles dans l'organisme.

Communication

Détailler la façon dont le plan a été préparé et dont il sera diffusé. Envisager d'inclure :

- la façon dont les personnes qui ont participé au processus de consultation ont eu la possibilité de faire des commentaires sur le plan;
- la façon dont le plan a été approuvé;
- la personne ou le département qui a approuvé le plan;
- la façon dont le plan sera distribué et ceux à qui il sera remis;
- les présentations spéciales qui seront disponibles.

Résumé

Enfin, résumer le rapport en une page ou deux et placer ce résumé au début du rapport. Le résumé peut inclure un court aperçu de la LPHO, une déclaration concernant l'engagement de l'organisme envers la planification de l'accessibilité, une liste des obstacles déterminés, les plus importantes réalisations de l'année précédente concernant l'élimination ou la prévention d'obstacles, les buts de l'année suivante, et ainsi de suite. Exemple :

> Les personnes ayant une déficience représentent une partie importante et croissante de notre population. D'après Statistique Canada, environ 1,5 million d'Ontariens ont des limitations, ce qui correspond à environ 13.5 p. 100 de la population. On estime que 20 p. 100 de la population sera handicapée d'ici 2020[5].
>
> La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) a pour but d'améliorer les possibilités des personnes ayant un handicap et de prévoir leur participation à la détermination, à l'élimination et à la prévention des obstacles à leur pleine participation à la vie de la province. La LPHO exige que tous (toutes) les **[Choisir une dénomination : ministères, municipalités, hôpitaux, universités, collèges ou conseils scolaires.]** préparent des plans annuels d'accessibilité.
>
> Dans ce but, le groupe de travail de **[nom de l'organisme]** a préparé le présent rapport, qui a pour but de décrire les mesures que nous avons prises en **[année précédente]** et que nous prendrons en **[année suivante]** pour déterminer, éliminer et prévenir des obstacles pour les personnes ayant un handicap, dont le (les) **[À remplir selon ce qui convient : personnel, clients, consommateurs, élèves, étudiants d'été, parents, anciens élèves et autres membres de la collectivité, etc.]**.
>
> Le groupe de travail sur l'accessibilité a jugé que les obstacles les plus importants des personnes ayant un handicap étaient... Au cours de l'année prochaine, nous avons pour but de...

[5] Ontario, ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, selon *l'Enquête sur la participation et les limitations d'activité - 2001* (ESLA 2001), Statistique Canada et projections démographiques du ministère des Finances de l'Ontario.

Exemple de plan annuel d'accessibilité

Septembre 2004 – août 2005

Conseil scolaire de district d'Owl Lake

Le 30 août 2004

Soumis à :

M. J. Simpson
Directeur de l'éducation
Conseil scolaire de district d'Owl Lake
Owl Lake (Ontario)

Soumis par :

Betsy Oliver
Coordonnatrice
Groupe de travail sur l'accessibilité

Il y a un « Owl Lake » près du parc provincial Algonquin, mais il n'y a pas de « Conseil scolaire de district d'Owl Lake ». Tous les autres noms, lieux, établissements et municipalités sont fictifs. Toute ressemblance avec des personnes vivantes ou décédées constituerait une pure coïncidence.

Cette publication est disponible sous forme spéciale.

Table des matières de l'exemple de plan

RÉSUMÉ 1

But 2

Objectifs 2

Description du Conseil scolaire de district d'Owl Lake 2

Le Groupe de travail sur l'accessibilité 3

Création du Groupe de travail sur l'accessibilité 3

Coordonnatrice 3

Membres du Groupe de travail 3

Engagement du CSDOL envers la planification de l'accessibilité 4

Réalisations pour 2003-2004 4

Vérification informelle de l'emplacement de l'école secondaire d'Owl Lake 4

Réponse à une plainte concernant le site Web du Conseil 5

Méthodologies d'identification des obstacles 6

Obstacles déterminés 7

Obstacle de l'ensemble du système 7

Obstacles de l'école secondaire d'Owl Lake 9

Obstacles qui seront traités en 2003-2004 10

Temps du personnel 11

Processus d'examen et de surveillance 13

Communication du plan 13

Résumé

La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) a pour but d'améliorer les possibilités offertes aux personnes ayant un handicap et de prévoir leur participation à la détermination, à l'élimination et à la prévention des obstacles à leur pleine participation à la vie de la province. Dans ce but, la LPHO exige que chaque conseil scolaire prépare un plan annuel d'accessibilité.

Ce document présente le plan de la deuxième année (2004-2005), préparé par le Groupe de travail sur l'accessibilité du Conseil scolaire de district d'Owl Lake (CSDOL). Le rapport décrit : 1) les mesures prises l'année dernière par le CSDOL; 2) celles que le CSDOL prendra au cours de l'année scolaire en cours (2004-2005) pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles rencontrés par les personnes ayant un handicap qui utilisent les installations et les services du Conseil, dont le personnel, les élèves de jour, les étudiants d'été, les parents des élèves et d'autres membres de la collectivité.

Cette année, le CSDOL s'est engagé à améliorer de façon continue l'accès aux locaux, aux installations et aux services scolaires pour les élèves et le personnel ayant un handicap, la participation des personnes ayant un handicap à l'élaboration et à l'examen de ses plans annuels d'accès et la prestation de services de qualité à tous les élèves, parents et membres de la collectivité ayant des handicaps.

Le Groupe de travail sur l'accessibilité a reconnu 75 obstacles pour les personnes ayant un handicap. Les constatations les plus importantes ont été faites à l'école secondaire d'Owl Lake, qui n'est pas entièrement accessible aux fauteuils roulants, ce qui commencera à affecter les élèves en 2008. Le Groupe de travail recommande de mettre l'accent, au cours des prochaines années, sur 18 obstacles différents. Pour cette année, le Groupe de travail recommande l'élimination et la prévention de cinq obstacles.

But

Le rapport décrit : 1) les mesures prises par le passé par le CSDOL; 2) celles que le CSDOL prendra au cours de l'année scolaire en cours (2004-2005) pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles rencontrés par les personnes ayant un handicap qui utilisent les installations et les services du Conseil, dont le personnel, les élèves de jour, les étudiants d'été, les bénévoles, les parents des élèves et d'autres membres de la collectivité.

Objectifs

Ce rapport :

1 décrit le processus par lequel le Conseil scolaire de district d'Owl Lake (CSDOL) déterminera, éliminera et préviendra les obstacles pour les personnes ayant un handicap;

2 passe en revue les efforts précédemment faits pour éliminer et prévenir des obstacles pour les personnes ayant un handicap;

3 donne la liste des installations, des politiques, des programmes, des méthodes et des services que le Conseil examinera l'année prochaine;

4 décrit les mesures que le Conseil prendra l'année prochaine pour déterminer, éliminer et prévenir des obstacles pour les personnes ayant un handicap;

5 décrit la façon dont le Conseil mettra, à la disposition du public, ce plan d'accessibilité.

Description du Conseil scolaire de district d'Owl Lake

Au CSDOL, nous pensons que l'enseignement public crée un environnement dynamique pour l'apprentissage, lequel prépare les élèves à faire face à un monde changeant comme apprenants permanents et citoyens informés et responsables. Notre district scolaire comprend les cantons ruraux de Pike, de Green Highlands, de Robin et de Pine Shore ainsi que les villes de Robin Mines et d'Owl Lake.

Notre conseil sert près de 1 000 élèves dans trois écoles, avec 50 employés. Nous avons deux écoles élémentaires (écoles élémentaires d'Oz Creek et de Robin Mines) et une école secondaire (école secondaire d'Owl Lake). Nos bureaux administratifs se trouvent dans une annexe de l'école élémentaire de Robin Mines.

Le Groupe de travail sur l'accessibilité

Création du Groupe de travail sur l'accessibilité

En mai 2003, M. J. Simpson (directeur de l'éducation), en consultation avec le Conseil d'administration, a officiellement constitué le Groupe de travail sur l'accessibilité. Le directeur a autorisé le Groupe de travail sur l'accessibilité :

- à effectuer des recherches sur les obstacles pour les personnes ayant un handicap dans les installations, les règlements, les politiques, les programmes, les méthodes et les services concernant l'ensemble du Conseil scolaire de district d'Owl Lake.
- à dresser la liste des installations, des règlements, des politiques, des programmes, des méthodes et des services qui constituent ou peuvent constituer des obstacles pour les personnes ayant un handicap;
- à déterminer les obstacles à éliminer ou à prévenir l'année prochaine;
- à décrire la façon d'éliminer ou de prévenir ces obstacles l'année prochaine;
- à préparer un rapport sur ces activités et, une fois qu'il aura été approuvé par le directeur, à mettre le plan à la disposition du public.

Coordonnatrice

Le directeur de l'éducation a nommé madame Betsy Oliver coordonnatrice du Groupe de travail sur l'accessibilité.

Pendant cinq années, madame Oliver a été une enseignante de l'éducation de l'enfance en difficulté du Conseil. Elle possède une vaste connaissance des problèmes relatifs aux personnes ayant un handicap, acquise par ses rôles de coorganisatrice et d'animatrice de comité à la Conference of Special Educators (CESC) de 1999 à 2001.

Membres du Groupe de travail

M[me] Oliver a nommé les membres suivants du Groupe de travail :

Membre du Groupe de travail	***Département***	***Personne-ressource information***
Dan Schwartz	Éducation de l'enfance en difficulté	555-555-5555
Barbara Atwood	Installations	555-555-5555
Sandy Sky	Ressources humaines	555-555-5555
Lois Ward	Technologie de l'information	555-555-5555
Sanjay Parmahansa	Parent (architecte)	555-555-5555
Helena Abrams	Parent (conceptrice)	555-555-5555

Engagement du CSDOL envers la planification de l'accessibilité

À sa réunion du 10 janvier 2003, le conseil d'administration a recommandé que le Conseil adopte la politique de planification de l'accessibilité ci-dessous.

Le Conseil scolaire de district d'Owl Lake s'engage :

- à améliorer de façon continue l'accès aux locaux des écoles, aux installations et aux services pour les élèves et le personnel handicapés;
- à faire participer les personnes ayant un handicap à l'élaboration et à l'examen de ses plans annuels d'accès;
- à assurer des services de qualité à tous les élèves, parents et membres de la collectivité ayant des handicaps.

Le directeur de l'éducation a autorisé le Groupe de travail à préparer un plan d'accessibilité qui permettra, au CSDOL, de respecter ses engagements.

Réalisations pour 2003-2004

Au cours des dernières années, il y a eu deux initiatives officieuses visant à reconnaître, à éliminer et à prévenir des obstacles pour les personnes ayant un handicap.

Vérification informelle de l'emplacement de l'école secondaire d'Owl Lake
En mai 2003, M. Clarke, un enseignant suppléant du Conseil scolaire d'Owl Lake, s'est cassé la jambe et a utilisé un plâtre pour marcher pendant deux mois. Au cours de cette période, il a eu du mal à monter les escaliers pour gagner les salles de classe du deuxième étage de l'école secondaire d'Owl Lake. Le Conseil a réagi en lui donnant autant d'affectations que possible dans les deux écoles liées du Conseil (situées toutes deux dans des bâtiments à un étage). Lorsque M. Clarke a enseigné à l'école secondaire d'Owl Lake, le directeur de l'école a fait des efforts pour lui attribuer des salles de classe du rez-de-chaussée.

En juillet 2003, M. Clarke a écrit au directeur pour alerter le Conseil sur le fait qu'il y avait deux élèves qui utilisaient des fauteuils roulants à l'école élémentaire de Robin Mines et un à l'école élémentaire d'Oz Creek et que le premier de ces élèves fréquenterait l'école secondaire d'Owl Lake en septembre 2008. Le directeur a transmis la lettre à J. Cumberland, directeur de l'école secondaire d'Owl Lake.

En septembre 2003, le directeur de l'école a soulevé cette question lors d'une réunion de l'Association parents-enseignants (APE). Le secrétaire de l'APE, M. Parmahansa, qui est un architecte professionnel, s'est porté volontaire pour visiter l'école et étudier la situation. Il a effectué cette recherche les 1er et 2 octobre.

Lors de la réunion d'octobre de l'APE, M. Parmahansa a indiqué que, pour rendre le deuxième étage accessible aux fauteuils roulants, il faudrait un ascenseur et que le coût serait de l'ordre de 30 000 $ à 40 000 $. Il a aussi mentionné qu'il y aurait probablement d'autres obstacles architecturaux pour les utilisateurs de fauteuils roulants. (Les deux écoles liées ont été construites vers la fin des années 80 et sont tout à fait accessibles aux fauteuils roulants, et l'école secondaire a été construite vers la fin des années 40.)

Jusqu'à présent, aucune autre mesure n'a été prise.

Réponse à une plainte concernant le site Web du Conseil
En décembre 2003, madame Barbara Schultz, conseillère en enseignement spécialisé du Conseil, a informé madame Lois Ward, spécialiste en informatique du Conseil, qu'un élève, non-voyant, de 6e année ne pouvait accéder au site Web du Conseil. L'élève, qui s'y connaît assez en informatique, utilise un logiciel de lecture d'écran pour «traduire» le texte apparaissant à l'écran en parole synthétisée. La parole est transmise par les haut-parleurs de l'ordinateur personnel. L'élève avait antérieurement fait preuve de son habileté à recueillir beaucoup de renseignements du Web, mais il n'a pu trouver de renseignements dans le site Web du Conseil scolaire de district d'Owl Lake.

En janvier 2004, Mme Ward a visité l'école et été témoin de la capacité de l'élève à rechercher des renseignements et à lire des articles intéressants de plusieurs sites Web et de son incapacité à obtenir quelque chose ayant du sens du site Web du Conseil.

Mme Ward a effectué une recherche dans le Web et a découvert une mine de renseignements sur la façon de rendre un site Web accessible à des personnes ayant différents types de déficiences. Jusqu'à présent, elle n'a pas eu le temps de pousser plus loin son enquête. Elle a cependant trouvé qu'un problème du site Web du Conseil venait du fait que les images n'étaient pas étiquetées. Mme Ward a par la suite ajouté des étiquettes et signale que l'élève peut maintenant naviguer dans le site, mais qu'il ne peut en extraire aucun renseignement utile. Manifestement, il reste encore beaucoup à faire.

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

Méthodologies d'identification des obstacles

Le Groupe de travail s'est servi de trois méthodologies d'identification des obstacles :

Méthodologie	*Description*	*État*
Lettre aux parents	Le Groupe de travail sur l'accessibilité a envoyé une lettre aux parents des enfants dans des écoles du Conseil. La lettre décrivait le mandat du Groupe de travail et demandait aux parents de soumettre leurs préoccupations au sujet des obstacles des installations et les services du Conseil et leurs idées visant à les supprimer.	Lettre envoyée le 12 septembre 2004. Réponses classées par catégories et présentées le 12 octobre.
Exercice de remue-méninges	Le Groupe de travail a utilisé des documents de la Direction de l'accessibilité de l'Ontario pour tenir une séance de remue-méninges.	Exercice effectué lors d'une réunion du 19 octobre 2004.
Présentations faites lors de réunions du personnel	Des membres du Groupe de travail ont parlé lors des réunions du personnel dans les trois écoles. Ils ont décrit le mandat du Groupe de travail et invité le personnel à exprimer ses préoccupations au sujet des obstacles des installations, des services, des politiques et des règlements du Conseil et à suggérer des façons de les éliminer.	Trois réunions ont eu lieu en octobre 2004.

Obstacles déterminés

Le Groupe de travail a reconnu 75 obstacles. Le Groupe de travail recommande de mettre l'accent, au cours des prochaines années, sur 18 problèmes d'accès. La liste est divisée en deux groupes : les obstacles du système (soit les obstacles qui affectent les enseignants, les élèves et les parents dans l'ensemble du Conseil) et les obstacles particuliers à l'école secondaire d'Owl Lake.

Obstacle de l'ensemble du système	***Type***	***Stratégie d'élimination et de prévention des obstacles***
Le site Web du conseil n'est pas accessible aux non-voyants	Information	Inscrire du personnel de la technologie de l'information à des cours sur la conception de l'accessibilité du Web. Apporter les modifications nécessaires au site Web
Les bulletins scolaires ne sont disponibles qu'en imprimés et ne sont pas accessibles à un parent ayant des troubles d'apprentissage et à deux parents qui sont non-voyants	Information	Le groupe de travail discute avec un spécialiste des troubles de l'apprentissage et L'Institut national canadien pour les aveugles.
De nombreux formulaires et dossiers ne sont disponibles que sous forme imprimée	Information	Rendre tous les formulaires disponibles dans le Web sur des disquettes ou d'autres formes électroniques
Plusieurs enseignants sont nerveux au sujet de la possibilité d'enseigner à des élèves qui ont une basse vision ou qui utilisent un fauteuil roulant	Attitude	Offrir un perfectionnement professionnel

Les élèves qui utilisent des fauteuils roulants ne peuvent pas participer aux excursions scolaires parce que les autobus ne peuvent pas accueillir de fauteuils roulants	Question pratique	Demander, aux compagnies locales d'autobus, si elles possèdent des autobus accessibles. Déterminer les destinations qui sont accessibles aux fauteuils roulants
Dans le système, il y a 14 élèves ayant des déficiences physiques ou sensorielles. Un seul participe à l'éducation physique	Attitude (?) question pratique (?)	Le groupe de travail fera enquête
Il est parfois difficile de se procurer des manuels sous forme spéciale	Information, question pratique	Le groupe de travail discutera de cette préoccupation avec le Ministère
Il est difficile de trouver des interprètes du langage gestuel	Communication	Incertitude

Obstacles de l'école secondaire d'Owl Lake	*Type*	*Stratégie d'élimination et de prévention des obstacles*
Escalier entre le 1er et le 2e étages	Architectural	Installer un ascenseur
La porte latérale de l'école est très lourde, et un utilisateur de fauteuil roulant peut avoir du mal à l'ouvrir	Matériel	Installer une porte électrique? Remplacer la porte par une porte plus légère?
Les plantes en pot du vestibule d'entrée obstruent le passage des personnes non-voyantes	Matériel	Réorganiser le vestibule. **(Fait.)**
Aucun distributeur d'eau n'est accessible en fauteuil roulant	Matériel	Remplacer les distributeurs d'eau
Toilettes : aucune cabine de toilette n'est accessible en fauteuil roulant.	Architectural et/ou matériel	Consulter un architecte
Toilettes : les utilisateurs de fauteuil roulant ne peuvent atteindre les lavabos	Matériel	Découper des dégagements pour le logement des jambes dans le parement des lavabos
Toilettes : les personnes à mobilité réduite du haut du corps ne peuvent pas faire fonctionner les robinets	Matériel	Les remplacer par des robinets à levier
Les personnes malentendantes ne peuvent pas entendre les avertisseurs d'incendie	Communication	Étudier un système d'annonce visuelle des urgences
Bibliothèque : les couloirs sont assez larges pour les utilisateurs de fauteuil roulant, mais il n'y a pas d'espace pour tourner à l'extrémité des couloirs	Matériel	Réorganiser la bibliothèque
Bibliothèque : la surface des bureaux est trop basse pour les utilisateurs de fauteuil roulant	Matériel	Acheter un bureau à hauteur réglable. Soulever les bureaux actuels avec des blocs de bois

Obstacles qui seront traités en 2003-2004

L'année prochaine, le groupe de travail s'occupera de cinq obstacles. La liste montre un ordre d'importance décroissante.

Obstacle	*Objectif*	*Moyen d'élimination ou de prévention*	*Critères de rendement*	*Ressources*	*Moment*	*Responsabilité*
Le manque de connaissances des enseignants sur la façon d'intégrer les élèves ayant une basse vue ou utilisant un fauteuil roulant	Le personnel et les enseignants comprennent mieux la façon d'intégrer les élèves ayant des déficiences sensorielles ou des handicaps moteurs	Atelier de une demi-journée de sensibilisation aux handicaps	Tous les enseignants connaîtront de nouveaux moyens d'intégrer les élèves ayant une basse vue ou utilisant un fauteuil roulant	Le directeur a réservé 350 $ pour la formation	Des séances seront offertes lors de la journée de perfectionnement professionnel, en mai	Département de l'éducation spéciale
Les élèves qui ont des déficiences physiques ou sensorielles ne participent pas aux programmes d'éducation physique	Nous comprendrons la raison pour laquelle les élèves ne participent pas à l'éducation physique (écoles liées seulement)	Entrevues avec les élèves, leurs parents et les enseignants	La participation des élèves augmentera de 50 % d'ici juin 2006	Temps du personnel	Entrevues : avril 2005. Présentation des résultats : mai 2005	Département d'éducation physique

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

Obstacle	*Objectif*	*Moyen d'élimination ou de prévention*	*Critères de rendement*	*Ressources*	*Moment*	*Responsabilité*
Le 2e étage de l'école secondaire d'Owl Lake est inaccessible.	Le 2e étage de l'école secondaire d'Owl Lake sera accessible aux fauteuils roulants. Nota : À faire en trois années.	Cette année : s'assurer du financement	Le gestionnaire des installations déterminera les sources d'un financement en immobilisations de 40 000 $.	Temps du personnel	Juin 2005	Gestionnaire des installations
Les toilettes de l'école secondaire d'Owl Lake ne sont pas accessibles aux fauteuils roulants	Installer, à l'école secondaire d'Owl Lake, une toilette accessible aux fauteuils roulants pour les hommes et les femmes. Nota : À faire en trois années.	Cette année : effectuer une étude de faisabilité	Une proposition de toilette accessible aux fauteuils roulants sera prête	Activité bénévole	Juin 2005	Sanjay Parmahansa, architecte

Obstacle	*Objectif*	*Moyen d'élimination ou de prévention*	*Critères de rendement*	*Ressources*	*Moment*	*Responsabilité*
Les portes de l'école secondaire d'Owl Lake ne sont pas accessibles	Modifier la porte latérale de l'école pour la rendre pleinement accessible. Nota : À faire en trois années.	Cette année : estimer le coût d'une porte automatique	On obtiendra trois devis	Temps du personnel	Juin 2005	Gestionnaire des installations

Processus d'examen et de surveillance

Les membres du groupe de travail se réuniront mensuellement pour revoir les progrès. Lors de chaque réunion, le groupe de travail rappellera, au personnel, par des communications personnelles ou par courriel, son rôle dans la mise en œuvre du plan.

Communication du plan

Des exemplaires de ce plan sont disponibles au bureau du directeur de toutes les écoles et dans le site Web du Conseil scolaire. Sur demande, le rapport sera disponible sur disquette, en gros caractères ou en braille.

Annexe A : À propos de la déficience

Le continuum de l'incapacité

Il n'y a pas de signification universellement acceptée du mot *incapacité*. Toutefois, la plupart des définitions peuvent être placées dans un continuum. À une extrémité du spectre, l'incapacité est expliquée en termes d'état pathologique (modèle médical). À l'autre extrémité, l'incapacité est expliquée en termes de contextes sociaux et physiques, dans lesquels on la rencontre (modèle environnemental).

Le modèle médical est centré sur les déficiences, les symptômes et les traitements. Par exemple, en 1976[6], l'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit *incapacité* comme « toute réduction ou absence (résultant d'une déficience) de la capacité d'exécuter une activité de la manière ou dans la plénitude considérée comme normale pour un être humain ». Les définitions du modèle médical favorisent l'idée selon laquelle l'incapacité constitue une déviation par rapport à la norme.

De nombreuses personnes ayant un handicap sont troublées par des définitions qui considèrent une incapacité comme une anormalité et préfèrent considérer la limitation comme usuelle, naturelle et, en fait, inévitable. En vieillissant, les gens connaissent des déclins graduels de l'acuité visuelle, de la sensibilité auditive, de l'amplitude articulaire, de la force corporelle et des capacités mentales. D'importantes limitations fonctionnelles affectent près de la moitié des personnes de 55 à 79 ans et plus de 70 p. 100 des personnes de plus de 80 ans. Au-delà de l'âge moyen, une incapacité est la norme.

Le modèle environnemental explique l'incapacité en relation avec des contextes sociaux et physiques. De ce point de vue, l'environnement – et non l'état pathologique – d'une personne crée un obstacle. Par exemple, lors d'une panne d'électricité, une personne totalement non voyante peut se déplacer aisément dans sa maison, planter des clous et, si elle utilise le braille, lire un roman. Une personne clair-voyante ne pourrait pas effectuer ces tâches facilement, si tant est qu'elle le puisse. Dans cet exemple, l'environnement crée des obstacles pour la personne clair-voyante.

Le modèle environnemental souligne que les personnes ayant un handicap sont en possession de leurs moyens et que ce sont les obstacles – et non un état pathologique – qui sont handicapants. L'incapacité survient lorsque des personnes conçoivent un monde uniquement pour leur mode de vie sans tenir compte de la variabilité naturelle et

[6] Organisation mondiale de la santé. *Document A29/INFDOCI/1 /* Organisation mondiale de la santé. Genève, Suisse : Organisation mondiale de la santé, 1976.

prévisible – des humains. Autrement dit, l'incapacité est une conséquence de défauts de conception des environnements construits et humains.
Tous les obstacles sont d'origine humaine. Si des problèmes de conception causent des obstacles, il est possible d'éliminer ces incapacités – ou de les réduire – en modifiant la façon dont nous vivons, les outils que nous utilisons et nos intuitions concernant la bonne façon de faire quelque chose. Si des obstacles de systèmes causent des incapacités, on peut les éliminer en modifiant les politiques, les plans et les processus. Si des attitudes causent des obstacles, la sensibilisation à l'incapacité, le respect et une compréhension des interactions positives avec des personnes ayant un handicap supprimeront des obstacles.

Une connaissance médicale spécialisée peut être nécessaire pour que l'on traite des maladies et des symptômes, mais pas pour que l'on s'occupe d'obstacles. Les obstacles – et non l'état pathologique – empêchent les personnes ayant un handicap de participer pleinement à la vie.

Types de déficiences et limitations fonctionnelles

La déficience chez une personne peut faire en sorte qu'il lui soit difficile, physiquement ou cognitivement, d'effectuer des tâches quotidiennes, par exemple se servir d'un clavier, lire un signal, différencier des couleurs, distinguer des sons, monter des escaliers, saisir de petits objets, se souvenir de mots ou faire de l'arithmétique.

Examiner les limites fonctionnelles rattachées à douze types différents de déficiences et les effets de ces limitations sur la capacité des personnes à effectuer des tâches quotidiennes[7].

1. Déficience physique
Les incapacités physiques incluent des difficultés mineures à déplacer ou à coordonner une partie du corps, une faiblesse musculaire, des tremblements et, dans des cas extrêmes, la paralysie de une ou de plusieurs parties du corps. Les incapacités physiques peuvent être congénitales, par exemple la dystrophie musculaire, ou acquises, par exemple une tendinite.

Les déficiences physiques affectent la capacité d'une personne :

---

[7] Association canadienne de normalisation. *Norme de service à la clientèle pour personnes handicapées : B480-F02 /* Association canadienne de normalisation. Toronto : Association canadienne de normalisation, 2002.

- à effectuer des tâches manuelles, par exemple tenir un stylo, saisir et tourner une clé, utiliser un clavier, appuyer sur le bouton d'une souris et tourner une poignée de porte;
- à contrôler la rapidité de ses mouvements;
- à coordonner ses mouvements;
- à se déplacer rapidement;
- à percevoir équilibre et orientation;

- à mouvoir complètement ses bras ou ses jambes, par exemple pour monter un escalier;
- à se déplacer de manière autonome, par exemple à parcourir en marchant, n'importe quelle distance, à entrer ou à sortir facilement d'une voiture et à se tenir debout pendant une période prolongée;
- à atteindre, à tirer, à pousser ou à manipuler des objets;
- à avoir de la force et de l'endurance.

2. Audition
La perte auditive comporte des problèmes de distinction de certaines fréquences et de certains sons ou mots, des bourdonnements d'oreille et une surdité totale (profonde).

Une personne sourde, devenue sourde ou malentendante peut ne pas pouvoir se servir d'un téléphone public, comprendre la parole dans un environnement bruyant ou prononcer des mots assez clairement pour se faire comprendre par des étrangers.

3. Parole
Les difficultés de la parole consistent en une perte totale ou partielle de la capacité de parler. Les difficultés habituels de la voix comprennent des problèmes :

- de prononciation;
- de tonie et de sonie;
- d'enrouement et d'aspiration;
- de bégaiement et de trouble de l'élocution.

Les personnes ayant de graves difficultés de la parole utilisent parfois des dispositifs manuels ou électroniques de communication. Les personnes qui ont toujours été sourdes et utilisent la parole plutôt que le langage gestuel peuvent avoir une parole difficile à comprendre car elles ont de la difficulté à contrôler ou à moduler le niveau de leur voix.

4. Vue
Les déficiences visuelles vont d'une acuité visuelle légèrement réduite à une cécité totale.

Une personne dont l'acuité visuelle est réduite peut éprouver des problèmes à lire des plaques de rue, à reconnaître des visages ou à juger des distances. Elle peut trouver difficile de manœuvrer, surtout dans un endroit peu connu. Elle peut avoir un champ de vision très étroit, ne pas pouvoir distinguer les couleurs, avoir des difficultés à se déplacer ou à voir la nuit ou avoir besoin d'un éclairage puissant pour lire. De nombreuses personnes qui sont aveugles au sens de la loi ont une certaine vision.

5. Surdi-cécité
La surdi-cécité consiste en une combinaison de pertes auditive et visuelle. Elle entraîne de sérieuses difficultés à accéder à l'information et à effectuer les activités de la vie quotidienne. Les déficiences de la surdi-cécité perturbent la communication, l'apprentissage, l'orientation et la mobilité.

Les personnes sourdes et aveugles communiquent en utilisant divers systèmes de langage gestuel, le braille, des ordinateurs personnels à affichage en braille, des dispositifs téléphoniques pour les personnes sourdes et aveugles et des tableaux de communication. Elles se déplacent à l'aide de cannes, d'animaux d'assistance et de dispositifs de guidage électroniques.

Les personnes sourdes et aveugles peuvent compter sur les services d'un intervenant. Les intervenants transmettent et simplifient les informations auditives et visuelles et agissent comme guides clair-voyants. Les intervenants connaissent bien les systèmes de communication utilisés par les personnes sourdes et aveugles, y compris le langage gestuel et le braille.

6. Odorat
Un problème en matière de l'odorat est l'incapacité de sentir ou une hypersensibilité aux odeurs.

Une personne ayant une déficience en matière de l'odorat peut être allergique à certaines odeurs et à certains parfums ou produits chimiques ou être incapable de reconnaître des gaz dangereux, de la fumée, des vapeurs ou des aliments avariés.

7. Goût
Une déficience en matière du goût restreint la capacité de connaître les quatre sensations gustatives primaires : le goût sucré, l'amertume, la salinité et la salure.

Une personne ayant une limitation en matière gustative peut ne pas pouvoir reconnaître des ingrédients dans des aliments, des aliments avariés ou des produits nocifs.

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

8. Toucher
Une déficience en matière du toucher modifie la capacité de sentir des surfaces et leur texture ou leur qualité, y compris la température, la vibration ou la pression. Les sensations du toucher peuvent être rehaussées, réduites ou absentes (engourdissement) ou peuvent causer une douleur ou une brûlure.

Une personne ayant une déficience en matière du toucher peut être incapable de détecter la chaleur, le froid ou les changements de température ou y être insensible. À l'opposé, une personne ayant une déficience en matière du toucher peut être hypersensible au bruit, aux vibrations physiques, à des surfaces chaudes ou à l'air chaud.

9. Déficience intellectuelle
Une déficience intellectuelle affecte la capacité d'une personne à réfléchir et à raisonner. Des facteurs génétiques (p. ex. le syndrome de Down), une exposition à des substances toxiques de l'environnement (comme dans le syndrome d'alcoolisation fœtale), un trauma cérébral et un état psychiatrique peuvent causer cette déficience.

Une personne ayant une déficience intellectuelle peut éprouver des difficultés avec :

- la langue : compréhension et utilisation de l'information orale ou écrite;
- les concepts : compréhension de la cause et de l'effet;
- la perception : saisir une information sensorielle et y réagir;
- la mémoire : retrouver et reconnaître des informations de la mémoire à court ou à long terme;
- la reconnaissance de problèmes, la résolution de problèmes et le raisonnement.

10. Santé mentale
La santé mentale et les problèmes de santé mentale (déficience psychiatrique) existent le long d'un continuum. Lorsque l'équilibre d'une personne est perturbé de façon répétitive ou sur de longues périodes, elle se déplace sur ce continuum en direction des problèmes de santé mentale. Les problèmes de santé mentale sont caractérisés par des symptômes qui nuisent aux activités quotidiennes; le degré de la déficience va de léger à grave.

Les problèmes de santé mentale incluent l'anxiété, les troubles de l'humeur, la schizophrénie, les problèmes de la personnalité et de l'alimentation. Les puissants stigmates rattachés aux problèmes de santé mentale entravent la prestation d'un traitement et d'une aide efficace aux personnes qui en sont en situation.

L'accommodement au travail des personnes ayant des problèmes de santé mental inclut les horaires variables, les changements de supervision, les changements de formation, la modification des tâches et des espaces de travail.

11. Apprentissage
Les troubles de l'apprentissage affectent l'acquisition, la rétention, la compréhension, le traitement, l'organisation et l'utilisation de l'information verbale ou non verbale.

Les troubles de l'apprentissage touchent la langue orale, la compréhension et la rapidité de la lecture, l'orthographe, le mécanisme de l'écriture, la dextérité manuelle, le calcul de fonctions arithmétiques, les compétences organisationnelles, la perception et l'interaction sociale, l'orientation, les directions et l'orientation particulière.

Les troubles de l'apprentissage sont invisibles et les personnes sont affectées à des degrés divers. Les personnes ayant des troubles d'apprentissage ont une intelligence moyenne ou supérieure à la moyenne. Le diagnostic doit être posé par un expert professionnel.

12. Autres
Des incapacités peuvent être le résultat d'autres états, d'accidents, de maladies – notamment la SLA (maladie de Lou Gehrig), l'asthme, le diabète, le cancer et le VIH/sida – de manifestations d'intolérance au milieu, les situations de crises épileptiques, de cardiopathies, d'accidents vasculaires cérébraux et du remplacement d'articulations. (Nota : cette liste n'est pas exhaustive.)

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

Annexe B : Où chercher des obstacles

- Endroits où chercher des obstacles pour les personnes ayant un handicap.

Le milieu bâti

- L'extérieur d'un bâtiment
- L'intérieur d'un bâtiment
- Les aires de stationnement
- Les zones de débarquement
- Les couloirs
- Les planchers
- Les tapis
- Les halls
- Les zones de réception
- Les bureaux
- Les postes de travail modulaires
- Les toilettes
- Les cafétérias
- Les ascenseurs
- Les escaliers mécaniques
- Les escaliers
- Les puits d'escalier
- Les placards
- Les zones de stockage
- L'éclairage

Éléments matériels

- Le mobilier
- Les postes de travail
- Les chaises
- Les portes
- Les poignées de porte
- Les fenêtres
- Les jardinières
- La quincaillerie des toilettes
- Les serrures
- Les systèmes de sécurité

Information

- Livres
- Information imprimée
- Ressources du Web
- Signalisation
- Babillards
- Brochures
- Formulaires
- Manuels
- Télécopies
- Étiquettes du matériel
- Écrans de terminal d'ordinateur

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

Politiques et méthodes

- Approvisionnement et achats
- Affichage des emplois
- Embauchage
- Entrevues
- Administration de tests
- Réunions
- Promotion
- Règlement administratif
- Réglementation
- Règles
- Protocoles
- Sécurité et évacuation

Technologie

- Ordinateurs
- Systèmes d'exploitation
- Logiciel standard
- Logiciel privé
- Sites Web
- Claviers
- Souris
- Imprimantes
- Télécopieurs
- Téléphones
- Télétypes
- Photocopieurs
- Appareils téléscripteurs
- Tableaux de contrôle
- Interrupteurs

Installations récréatives

- Terrains de jeux
- Gymnases
- Piscines
- Vestiaires
- Théâtres
- Auditoriums : salle
- Auditoriums : scène
- Zones de pique-nique
- Pistes (internes et externes)
- Terrains de jeu
- Barres d'escalade
- Équipement de gymnase
- Jouets

Communication

- Formation
- Réceptionnistes
- Annonces publiques
- Personnel de la sécurité

Outils

- Outils manuels
- Outils à main électriques
- Machinerie
- Chariots

Prestation de services

- En personne
- Par téléphone
- Par courrier
- Par courriel
- Par le Web

Transport

- Autobus
- Trains
- Avion
- Navires (p. ex. traversiers)
- Voitures
- Camionnettes

Accessibilité Ontario: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html